

**Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação
dos Clientes Externos - ANACOM
Utilizadores do Serviço de Tratamento das
Solicitações**

Abril 2015

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

Utilizadores do Serviço de Tratamento das Solicitações
Abril 2015

Relatório Final . Abril 2015

Data: 30-04-2015

Versão ISEGANACS001/006

ÍNDICE

	Pg.
1. Introdução	2
2. Resumo Executivo	4
3. Metodologia	5
4. Resultados Principais	14
5. Resultados por Dimensão	18
6. Análises Segmentadas	42
6.1 Tipo de Utilizador	43
6.2 Resolução da Solicitação	44
6.3 Tipo de Solicitação	45
6.4 Via da Submissão da Solicitação	46
6.5 Subsetor da Comunicação	47
6.6 Assunto da Reclamação	48
6.7 Índícios de Irregularidades Legais	49
6.8 Obtenção de Resposta	50
6.9 Resolução da Solicitação cruzada com Obtenção de Resposta	51
7. Modelo de Satisfação	52
8. Recomendações de Melhoria	55
9. Caracterização do entrevistado	65
10. Anexos	70

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo principal avaliar a qualidade apercebida e a satisfação dos Utilizadores do Serviço de Tratamento das Solicitações prestado pela Anacom.

Este estudo permite:

Conhecer os determinantes da satisfação e confiança dos utilizadores e quantificar a importância de cada um deles no que se refere a aspetos como a imagem, a formalização da solicitação, a submissão da solicitação, a qualidade do acompanhamento do tratamento da solicitação, a importância da existência de um canal específico e a qualidade da resposta;

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

A abordagem adotada consiste em duas etapas fundamentais e interdependentes. Em primeiro lugar, foi realizado um inquérito por amostragem aos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações. A informação fornecida pelos resultados deste 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 do cliente. 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. Essas 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. As propriedades relevantes neste estudo são:

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 utilizadores do serviço de tratamento das solicitações prestado pela Anacom é negativa, como se verifica pelo índice médio de Satisfação, 4,6 pontos. ⁽¹⁾

Apenas as dimensões Importância da existência de um canal específico ⁽²⁾ (8,5 pontos), Submissão da Solicitação (7,5 pontos) e Formalização da Solicitação (7,3 pontos) assumem valorizações médias iguais ou superiores a 7,0 pontos, o que evidencia avaliações positivas. As restantes dimensões estudadas oscilam entre 4,6 pontos (para a Satisfação) e 5,9 pontos (para a Imagem), correspondendo a avaliações médias neutra para a Imagem e negativa para a Satisfação.

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 *importância da existência de um canal específico* (único indicador da dimensão com a mesma denominação), com 8,5 pontos, e alguns indicadores pertencentes à Submissão da Solicitação, como a *facilidade de envio da documentação*, com 8,3 pontos, a *facilidade de preenchimento*, com 8,0 pontos, o *tempo necessário*, com 7,9 pontos e a *disponibilidade e velocidade de carregamento*, com 7,8 pontos.

Por outro lado, a *preocupação genuína da Anacom com os utilizadores* (Confiança), com 5,3 pontos, a *satisfação global* (Satisfação), com 4,8 pontos, a *comparação com o serviço ideal* (Satisfação), com 4,8 pontos, a *contribuição para a resolução/esclarecimento* (Qualidade da Resposta), com 4,4 pontos, e a *realização das expectativas* (Satisfação), com 4,1 pontos, são os indicadores com valorizações médias menos positivas.

Analisando os resultados do Modelo de Satisfação, conclui-se que as dimensões Imagem, Qualidade da Resposta e Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação 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 utilizador. No caso da Imagem e da Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação, a atuação deve incidir sobre todos os indicadores. No que concerne à Qualidade da Resposta, a prioridade de atuação recai sobre a *contribuição para a resolução/esclarecimento* e *utilidade e interesse da resposta*.

Existem diferenças estatisticamente significativas⁽³⁾ entre as avaliações médias atribuídas pelos utilizadores que viram a sua solicitação resolvida e que obtiveram resposta da Anacom e os restantes. A partir dos resultados obtidos, conclui-se que os utilizadores que ainda não viram a sua solicitação resolvida e/ou ainda não obtiveram resposta são, em geral, os que avaliam de forma menos positiva os vários aspetos do serviço de tratamento das solicitações prestado pela Anacom e, por isso, se encontram menos satisfeitos e depositam menos confiança na entidade alvo de estudo.

(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

(3) Para mais informações sobre as variáveis, onde existem diferenças estatisticamente significativas, consultar Capítulo 6. Análises Segmentadas, p.42

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 utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

→ População Alvo

A população alvo é constituída pelos utilizadores que apresentaram pelo menos uma solicitação (reclamações e pedidos de informação) no 1º semestre de 2014.

→ Plano de Sondagem

Foi realizado um inquérito por amostragem a partir da base de sondagem fornecida pela Anacom.

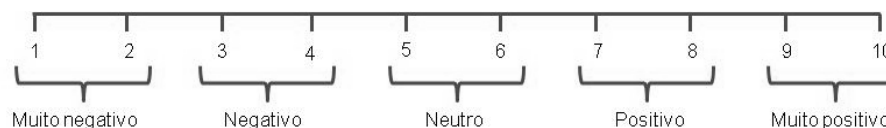
→ Amostra

Foram realizadas 726 entrevistas, distribuídas da seguinte forma: (*)

Segmentos	Amostra	Segmentos	Amostra
Reclamação com resposta sobre serviço telefónico fixo	90	Reclamação com resposta sobre televisão digital terrestre	22
Reclamação com resposta sobre serviço telefónico móvel	90	Reclamação sem resposta sobre comunicações eletrónicas	45
Reclamação com resposta sobre serviço de acesso à internet	85	Reclamação sem resposta sobre serviços postais	48
Reclamação com resposta sobre serviço de televisão	84	Reclamação sem resposta sobre televisão digital terrestre	47
Reclamação com resposta sobre serviços múltiplos	93	Pedidos de informação	54
Reclamação com resposta sobre serviços postais	68		

→ 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 26 de novembro de 2014 e 16 de janeiro de 2015.

→ Extrapolção

Os resultados foram extrapolados para o Universo dos utilizadores do serviço de tratamento de solicitações da Anacom, de acordo com a segmentação da amostra (*).

→ Controlo de qualidade das entrevistas

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

(*) Nos Anexos pode encontrar-se a amostra e a população relativas a cada um dos estratos considerados (tipo de solicitação, obtenção de resposta, serviço e indícios de irregularidades legais), p.71

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 um modelo de satisfação para os utilizadores do serviço de tratamento de solicitações.

Este modelo é constituído por dois submodelos:

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

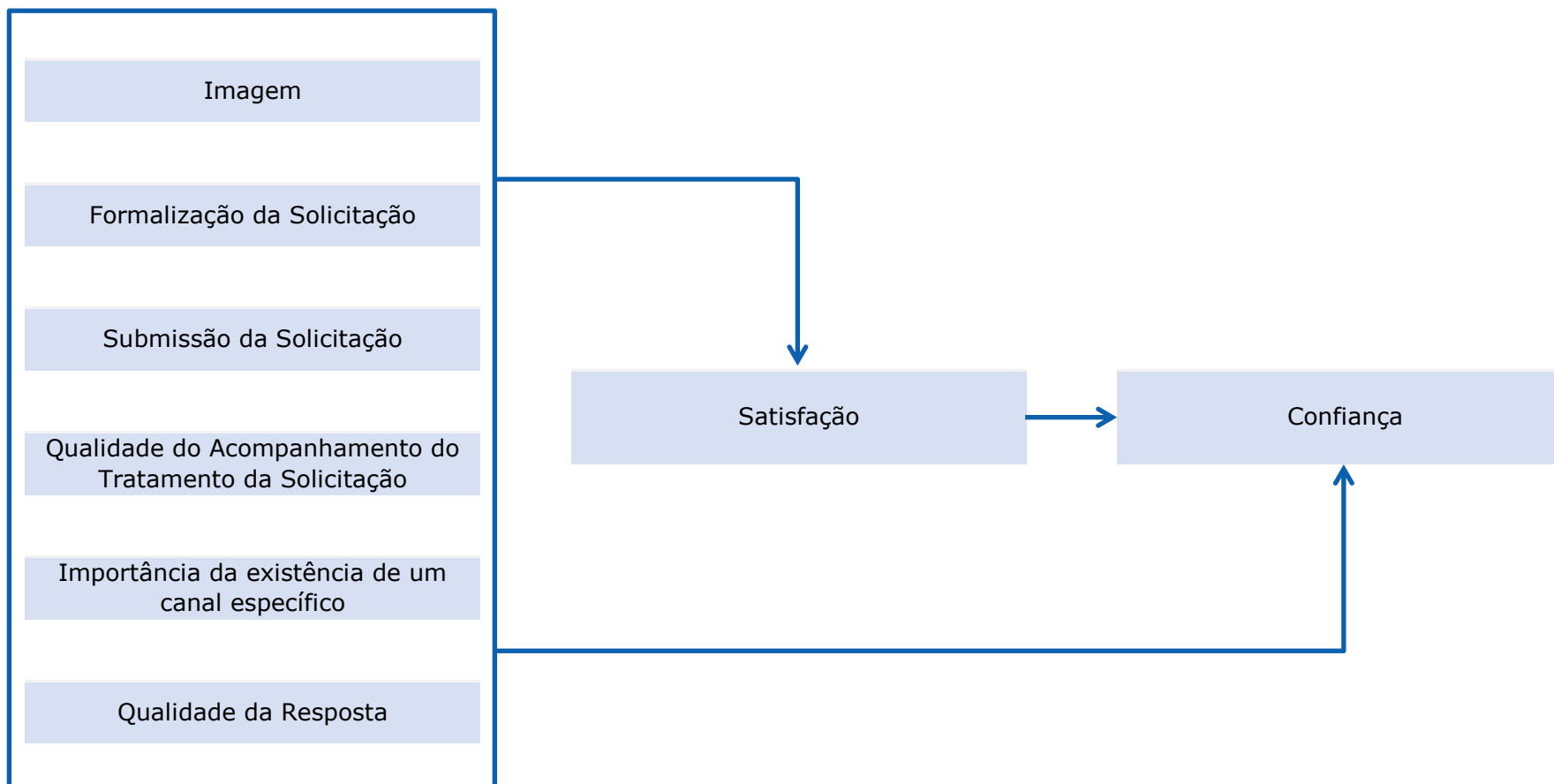
O modelo de medida, que relaciona as dimensões não observadas com as variáveis de medida recolhidas no inquérito. As variáveis do modelo estrutural são latentes, não sendo objeto de observação direta. Cada uma destas variáveis tem assim de ser associada a um conjunto de indicadores (designados por variáveis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

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, não sendo, portanto, objeto de observação direta. Deste modo, cada uma destas variáveis 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 do modelo.

Imagem

Exerce eficientemente a regulação, supervisão e representação do setor das comunicações eletrónicas e postais em Portugal
Contribuição positiva para a sociedade
Atuação com transparência
Atuação com retidão e imparcialidade

Formalização da Solicitação

Informação sobre como apresentar a solicitação
Clareza dos procedimentos para apresentar a solicitação

Submissão da Solicitação

Facilidade de encontrar o canal
Disponibilidade e velocidade de carregamento
Organização gráfica do formulário
Facilidade de preenchimento
Facilidade de envio da documentação
Tempo necessário
Apoio disponível

Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação

Acesso à informação pretendida
Informação prestada sobre o estado do tratamento

Importância da existência de um canal específico

Importância da existência de um canal específico

Modelo de Medida

Qualidade da Resposta

Tempo entre a submissão e a resposta
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder
Clareza e rigor da resposta
Utilidade e interesse da resposta
Contribuição para a resolução / esclarecimento

Satisfação

Satisfação Global
Realização das Expectativas
Comparação com o serviço ideal

Confiança

Plena confiança na Anacom
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores

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, $\xi = (\xi_1, \xi_2, \xi_3, \xi_4, \xi_5, \xi_6)$ 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; ξ_2 - Formalização da Solicitação; ξ_3 - Submissão da Solicitação; ξ_4 - Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação; ξ_5 - Importância da existência de um canal específico; ξ_6 - Qualidade da Resposta; 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 ⁽²⁾ entre os valores das variáveis de medida;

As variáveis de medida não são contínuas, assumindo apenas um número (inteiro, de 1 a 10) 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 ⁽³⁾.

Foi utilizado neste estudo o método PLS, recorrendo ao software SPAD ⁽⁴⁾. 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 fatoriais ou estruturais.

(2) O termo multicolinearidade refere-se à existência de mais do que uma relação linear entre as variáveis de medida, enquanto o termo colinearidade refere-se à existência de uma única relação. No entanto, a distinção é raramente feita e o termo multicolinearidade refere-se, em geral, a ambas as situações.

(3) A estimação do Modelo, com base na metodologia PLS (Partial Least Squares), produzirá não só os índices sintéticos para cada uma das dimensões analisadas (entre os quais se destacam os índices de Satisfação e Confiança), mas também os pesos das variáveis que entram no cálculo dos índices e os valores dos coeficientes de impacto, ou seja, das relações entre as diferentes variáveis do Modelo. O Modelo fornece igualmente margens de erro e outras medidas de qualidade das estimações.

Torna-se assim possível combinar os diversos indicadores usados para construir cada uma das dimensões (variáveis latentes) em análise de uma forma objetiva que tenha em conta as correlações intra-dimensão e inter-dimensão, de forma a maximizar a coerência global dos Modelos. Esta é uma vantagem assinalável da metodologia proposta relativamente a abordagens mais antigas, onde o peso atribuído a cada atributo resultava de abordagens não explicativas ou mesmo da recolha da importância atribuída a cada atributo junto dos entrevistados. É hoje generalizadamente aceite que estas abordagens não permitem uma correta combinação dos diversos atributos na formação das dimensões em análise.

Os resultados produzidos pelo Modelo permitem identificar e quantificar as relações de causalidade entre a Satisfação do utilizador, os seus determinantes (como as várias dimensões da qualidade de serviço) e os seus consequentes (como a Confiança).

(4) 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.

(1) Nível de confiança de 95%

RESULTADOS PRINCIPAIS

Os resultados principais são constituídos por:

Classificação 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 [1;3[, Negativo [3;5[, Neutro [5;7[, Positivo [7;9[e Muito Positivo [9;10]);

Os 5 melhores e 5 piores indicadores (Indicadores Top e Bottom 5), onde são apresentados os 5 indicadores com melhores avaliações e os 5 indicadores com piores avaliações.

A avaliação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações é negativa, como se verifica pelo índice médio de Satisfação, 4,6 pontos.

A dimensão Importância da existência de um canal específico é a que regista melhor avaliação média (8,5 pontos), correspondendo a uma classificação positiva. De seguida, surgem as dimensões Submissão da Solicitação e Formalização da Solicitação, com valorizações médias iguais a 7,5 e 7,3 pontos, respetivamente, evidenciando igualmente avaliações positivas.

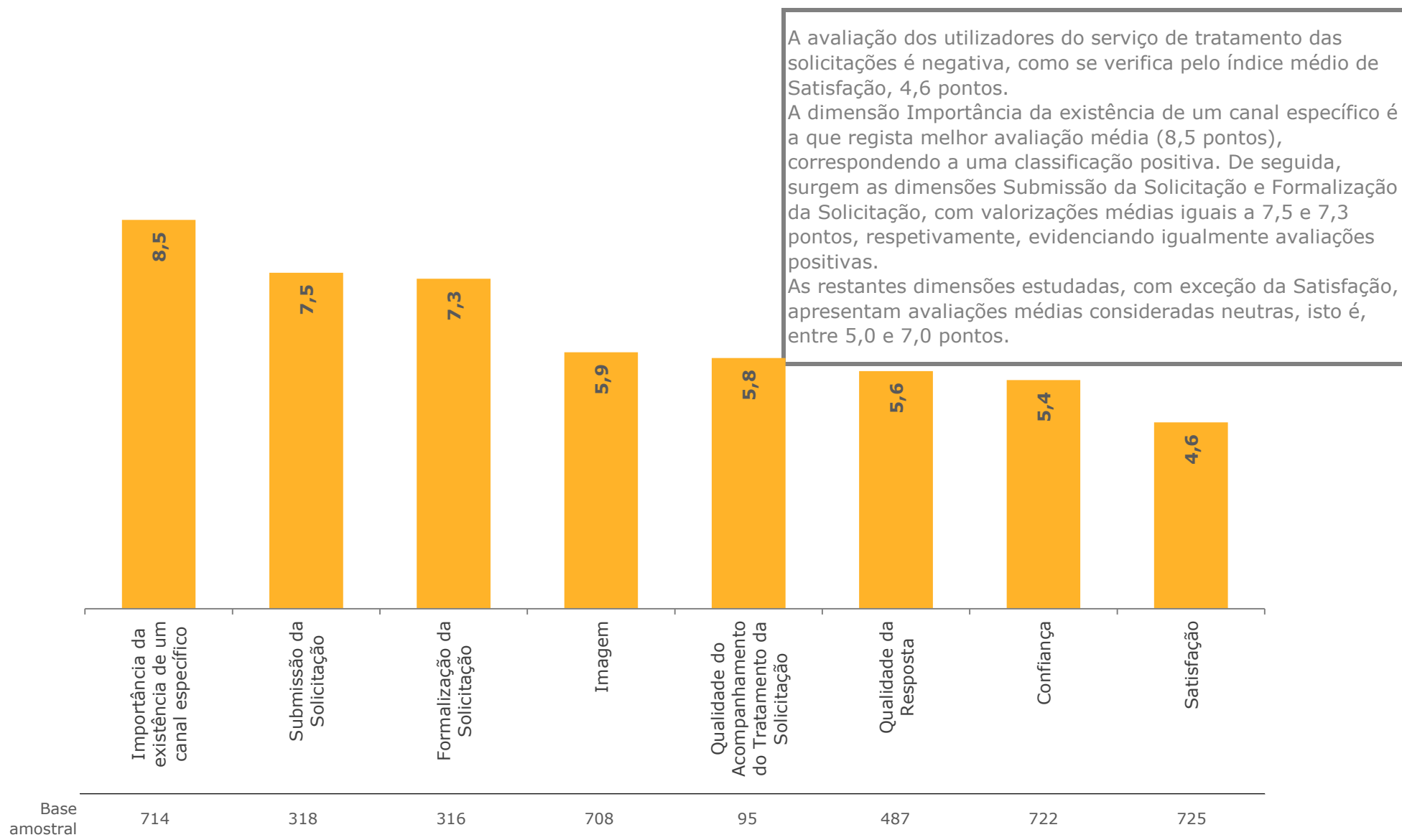
As restantes dimensões estudadas, com exceção da Satisfação, apresentam avaliações médias consideradas neutras, isto é, entre 5,0 e 7,0 pontos.

Considerando os indicadores que compõem cada uma das dimensões (aspetos mais concretos da experiência do utilizador, avaliados numa escala de 1 a 10, através das questões do questionário), verifica-se que os mais bem avaliados são a *importância da existência de um canal específico* (único indicador da dimensão com a mesma denominação), com 8,5 pontos, e alguns indicadores pertencentes à Submissão da Solicitação, como a *facilidade de envio da documentação*, com 8,3 pontos, a *facilidade de preenchimento*, com 8,0 pontos, o *tempo necessário*, com 7,9 pontos e a *disponibilidade e velocidade de carregamento*, com 7,8 pontos.

Por outro lado, a *preocupação genuína da Anacom com os utilizadores* (Confiança), com 5,3 pontos, a *satisfação global* (Satisfação), com 4,8 pontos, a *comparação com o serviço ideal* (Satisfação), com 4,8 pontos, a *contribuição para a resolução/esclarecimento* (Qualidade da Resposta), com 4,4 pontos, e a *realização das expectativas* (Satisfação), com 4,1 pontos, são os indicadores com valorizações médias menos positivas.

Ranking das Dimensões

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



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

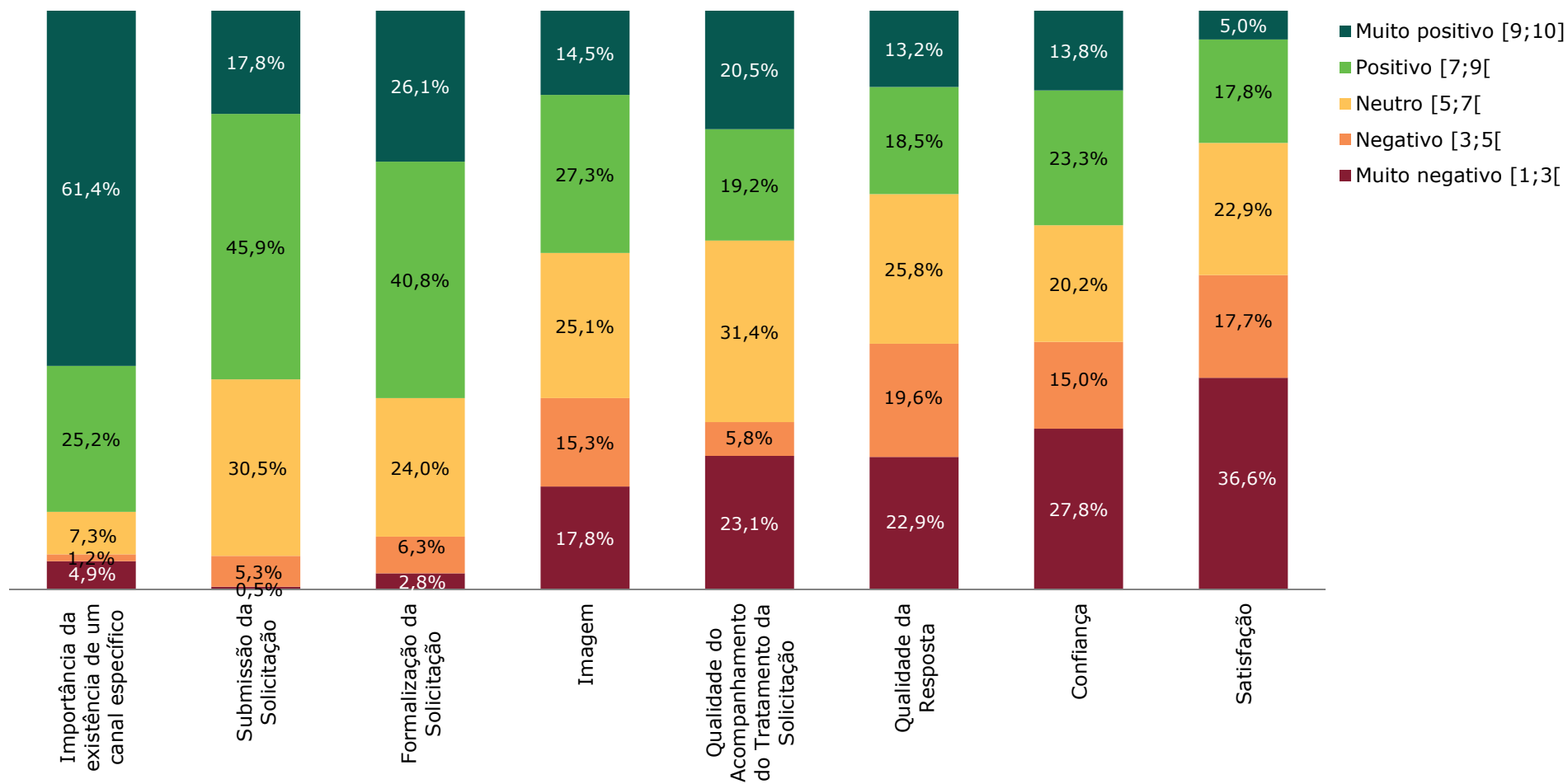
Estudo de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação dos Clientes Externos - Anacom

Utilizadores do Serviço de Tratamento das Solicitações

Relatório Final - v. ISEGANACS001/006

Segmentação das Dimensões por Níveis de Classificação

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

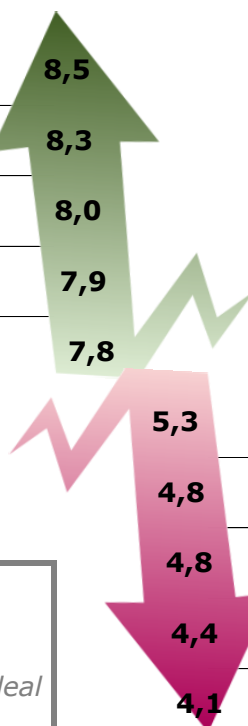


Indicadores Top e Bottom 5

Indicadores com as melhores e as piores avaliações e respetivas valorizações

Considerando os indicadores que compõem cada uma das dimensões (aspetos mais concretos da experiência do utilizador, avaliados numa escala de 1 a 10, através das questões do questionário), verifica-se que os mais bem avaliados são a *importância da existência de um canal específico* (único indicador da dimensão com a mesma denominação), com 8,5 pontos, e alguns indicadores pertencentes à Submissão da Solicitação, como a *facilidade de envio da documentação*, com 8,3 pontos, a *facilidade de preenchimento*, com 8,0 pontos, o *tempo necessário*, com 7,9 pontos e a *disponibilidade e velocidade de carregamento*, com 7,8 pontos.

Importância da existência de um canal específico (Importância da existência de um canal específico)	8,5
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	8,3
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	8,0
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	7,9
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	7,8



Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	5,3
Satisfação Global (Satisfação)	4,8
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	4,8
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	4,4
Realização das Expectativas (Satisfação)	4,1

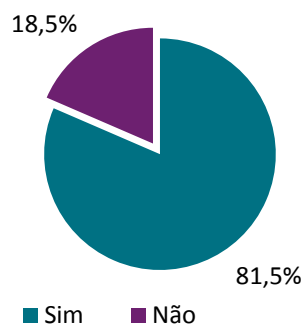
Por outro lado, a *preocupação genuína da Anacom com os utilizadores* (Confiança), com 5,3 pontos, a *satisfação global* (Satisfação), com 4,8 pontos, a *comparação com o serviço ideal* (Satisfação), com 4,8 pontos, a *contribuição para a resolução/esclarecimento* (Qualidade da Resposta), com 4,4 pontos, e a *realização das expectativas* (Satisfação), com 4,1 pontos, são os indicadores com valorizações médias menos positivas.

RESULTADOS POR DIMENSÃO

Nesta secção são apresentados os valores médios, respetivos intervalos de confiança e moda e a segmentação por níveis de classificação para as dimensões estimadas a partir do Modelo de Satisfação dos Utilizadores do Serviço de Tratamento das Solicitações e os respetivos indicadores.

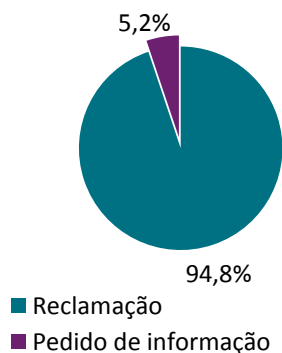
Resultados

Conhecimento de, por ter feito uma solicitação, tem direito a uma resposta à mesma por parte dos serviços da Anacom (se apresentou solicitação a um prestador) :



Base amostral: 406

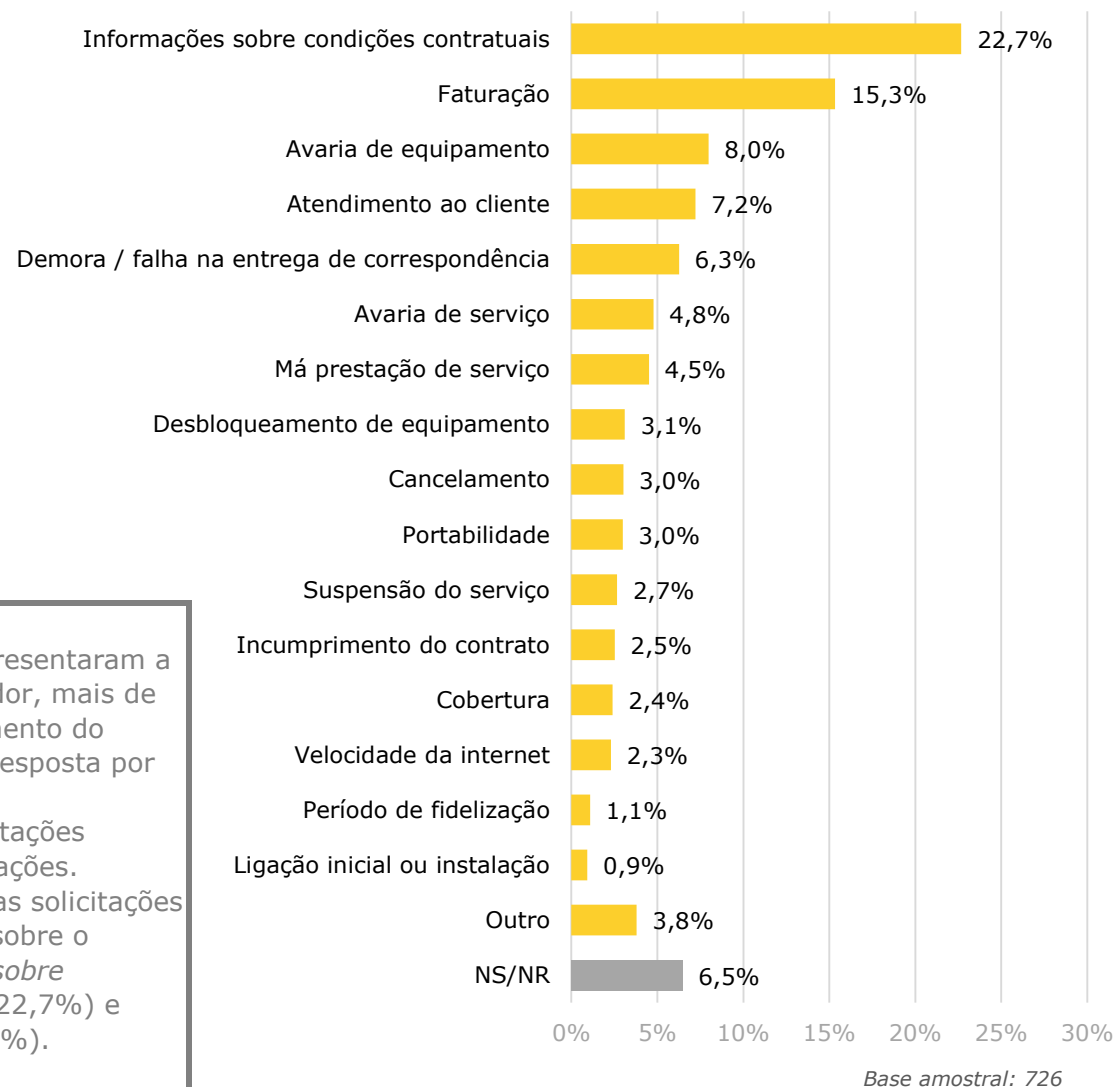
Tipo de solicitação:



Base amostral: 726

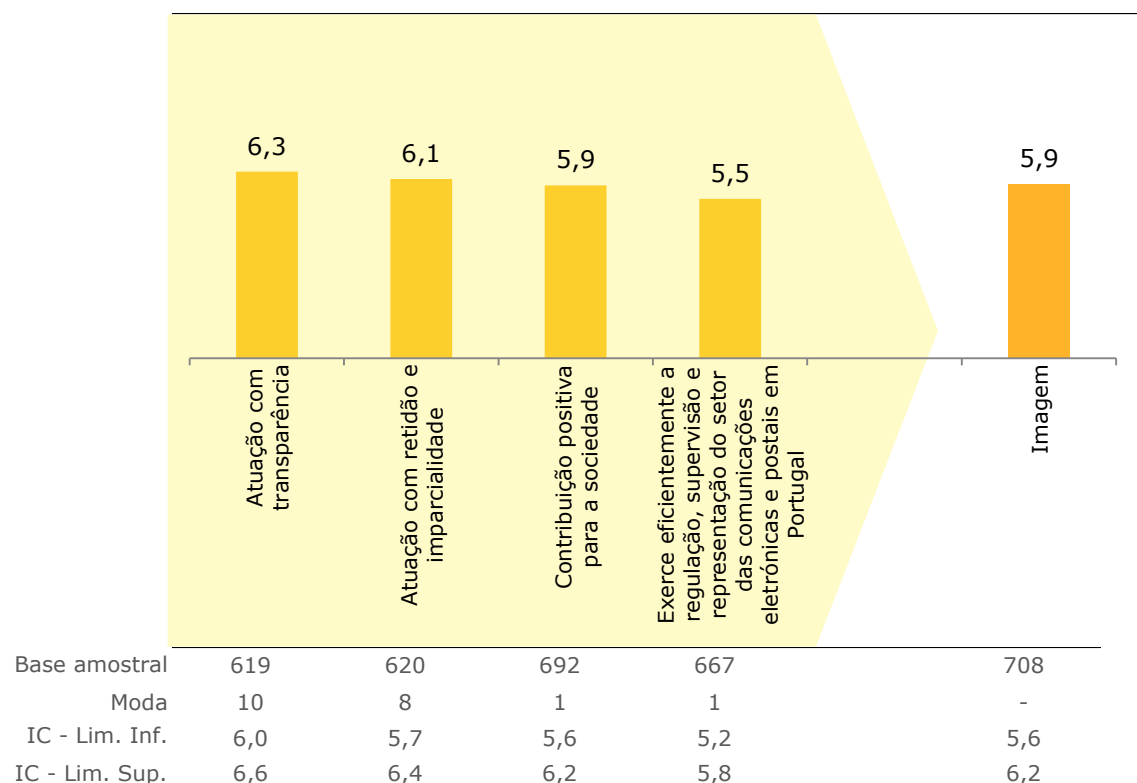
Dos utilizadores que apresentaram a solicitação a um prestador, mais de 3/4 afirma ter conhecimento do direito de obtenção de resposta por parte da Anacom. Cerca de 95% das solicitações correspondem a reclamações. Os principais motivos das solicitações apresentadas incidem sobre o pedido de *informações sobre condições contratuais* (22,7%) e sobre a *faturação* (15,3%).

Principal motivo da solicitação:



Dimensão Imagem

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



A atuação com transparência tem avaliação média superior aos restantes aspetos avaliados na Imagem.

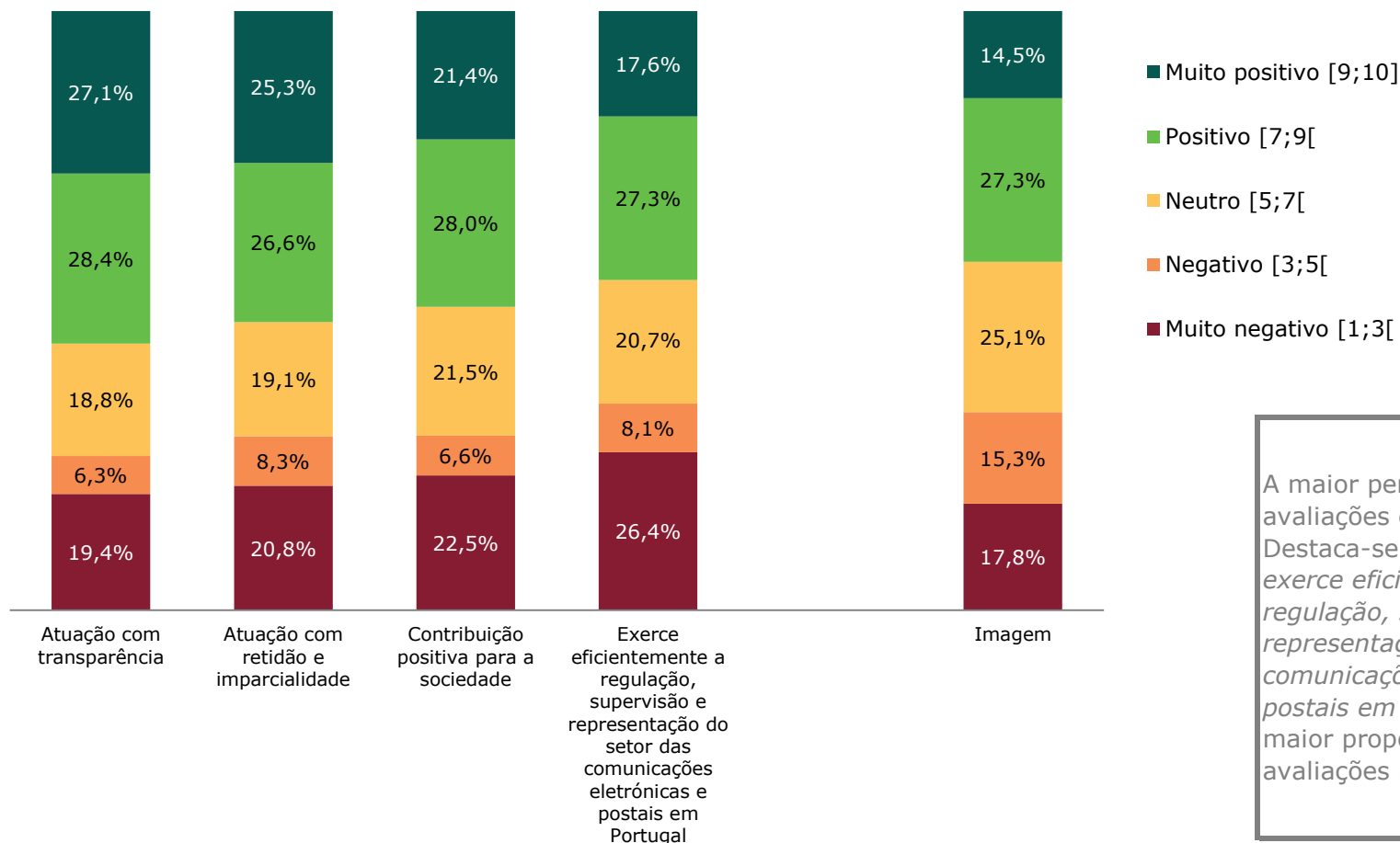
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Imagem

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



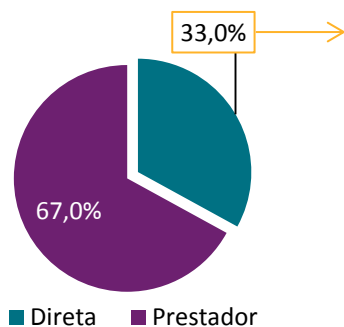
A maior percentagem de avaliações é positiva. Destaca-se o indicador *exerce eficientemente a regulação, supervisão, e representação do setor das comunicações eletrónicas e postais em Portugal*, com a maior proporção de avaliações muito negativas.

Base amostral	619	620	692	667	708
NS/NR (%)	15,9%	17,1%	4,7%	9,2%	2,6%

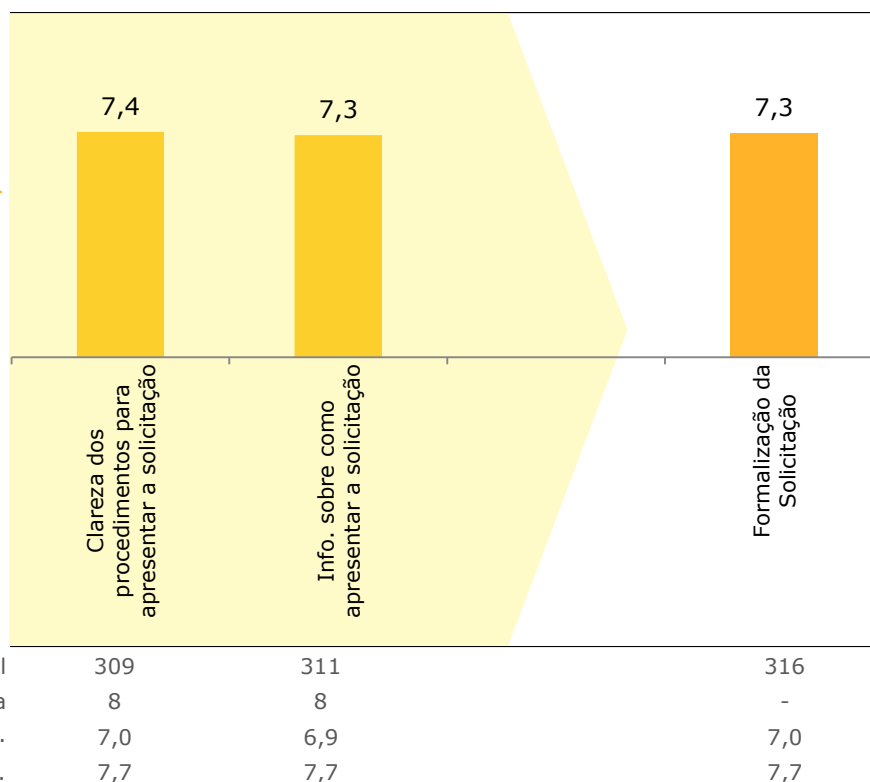
Dimensão Formalização da Solicitação

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação:



Base amostral: 726



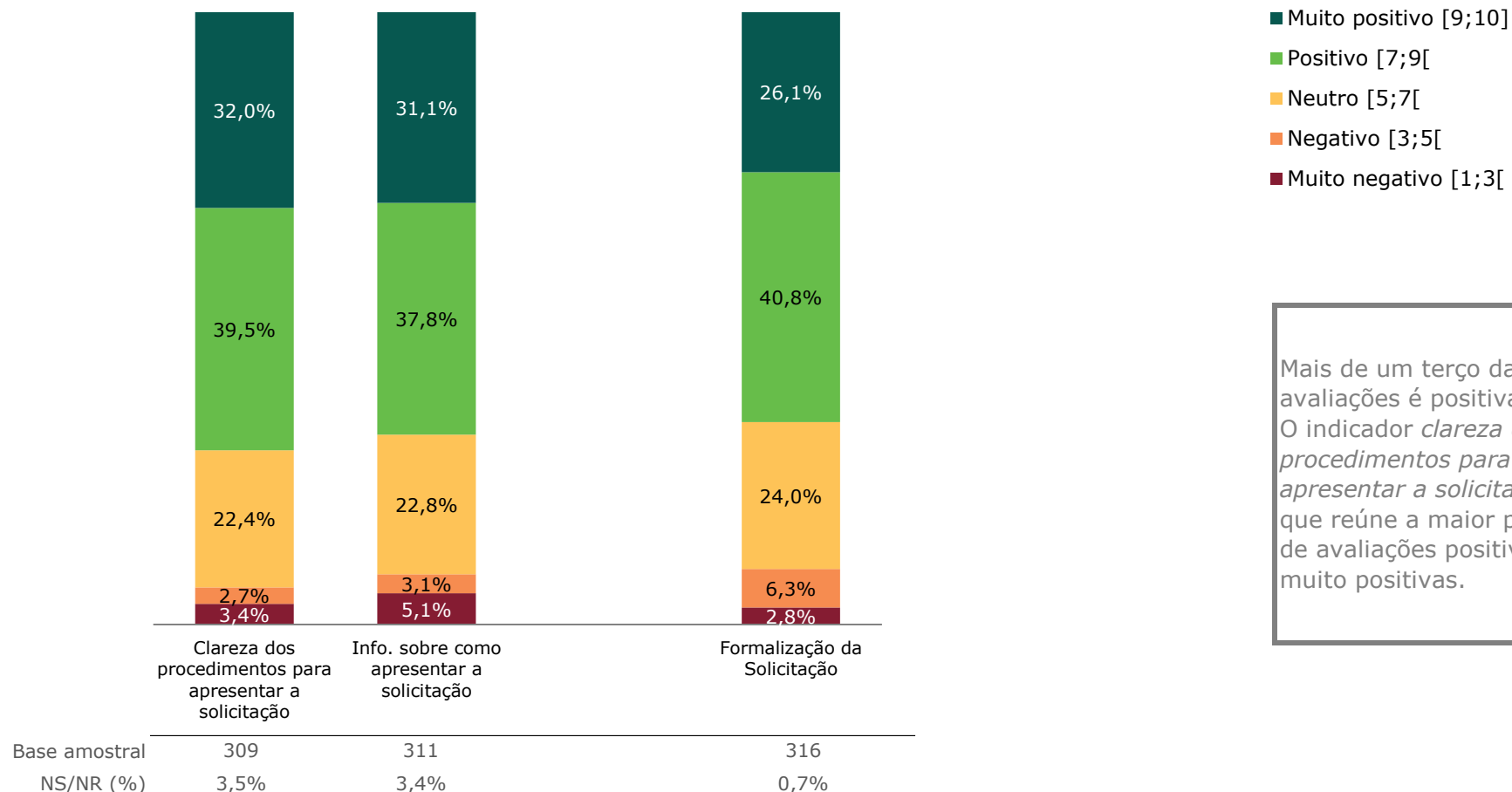
Base amostral	309	311	316
Moda	8	8	-
IC - Lim. Inf.	7,0	6,9	7,0
IC - Lim. Sup.	7,7	7,7	7,7

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

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

Dimensão Formalização da Solicitação

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores



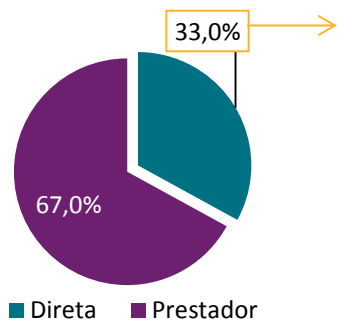
Mais de um terço das avaliações é positiva. O indicador *clareza dos procedimentos para apresentar a solicitação* é o que reúne a maior proporção de avaliações positivas ou muito positivas.

Dimensão Submissão da Solicitação

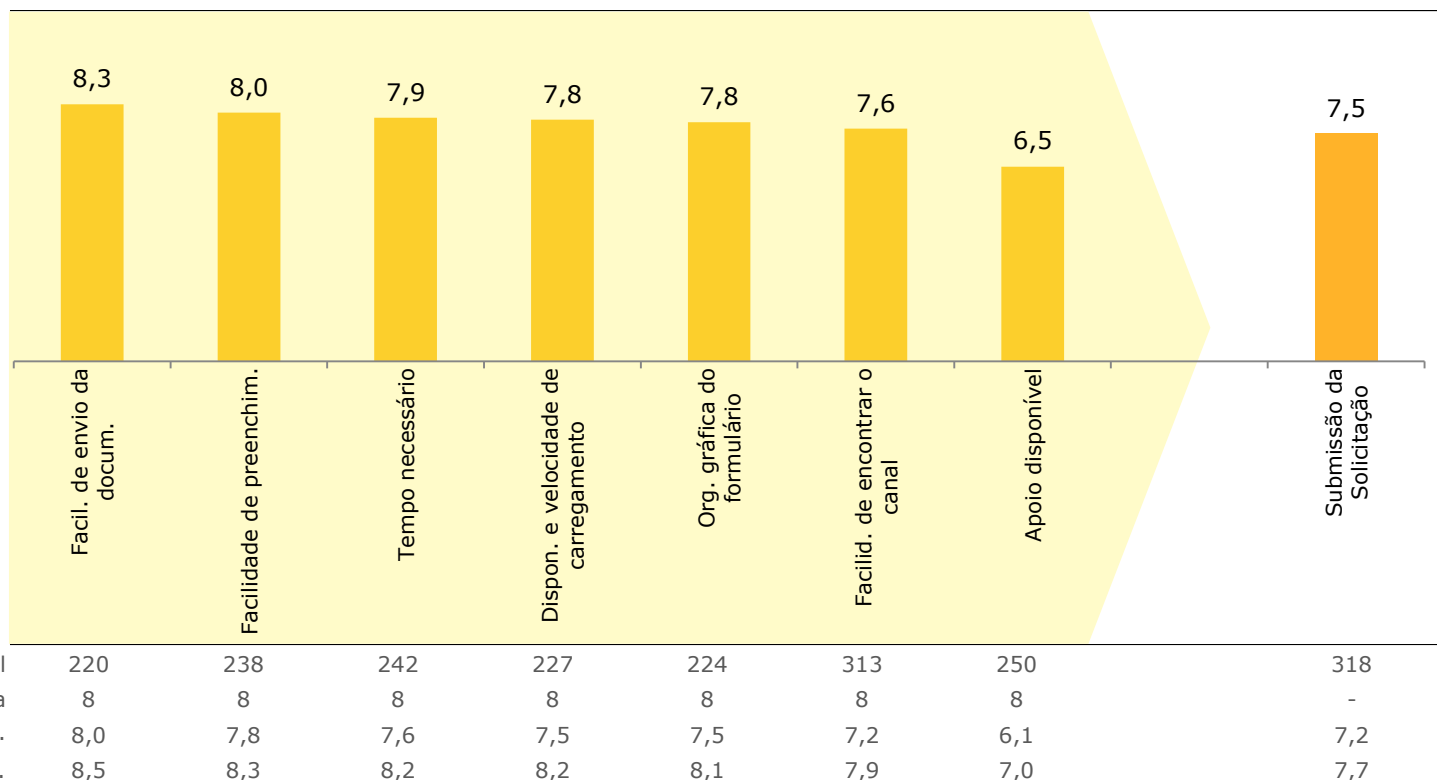
Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

O indicador *apoio disponível* é o que regista a menor valorização média de entre os indicadores pertencentes à dimensão Submissão da Solicitação.

Via da submissão da solicitação:



Base amostral: 726



Base amostral	220	238	242	227	224	313	250	318
Moda	8	8	8	8	8	8	8	-
IC - Lim. Inf.	8,0	7,8	7,6	7,5	7,5	7,2	6,1	7,2
IC - Lim. Sup.	8,5	8,3	8,2	8,2	8,1	7,9	7,0	7,7

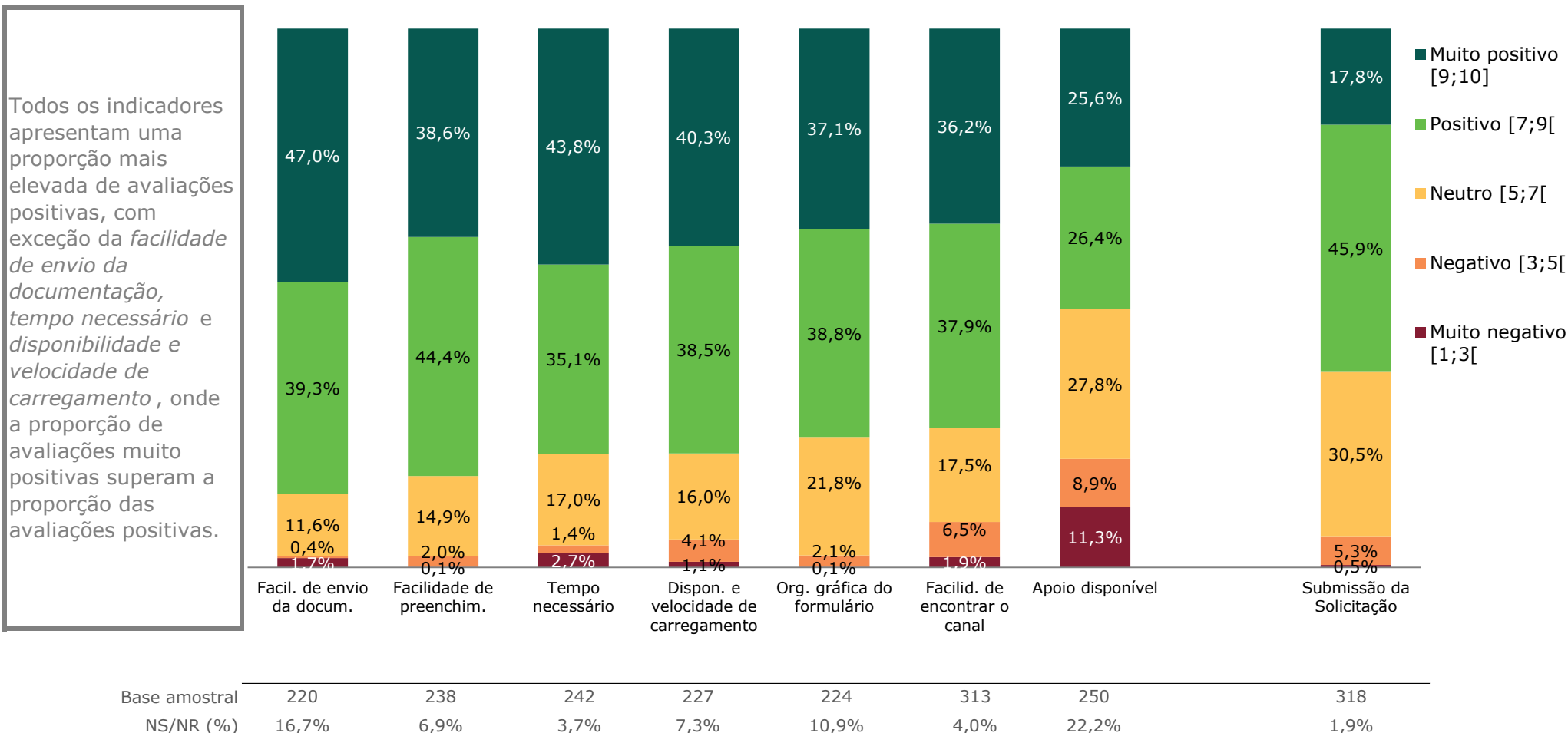
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

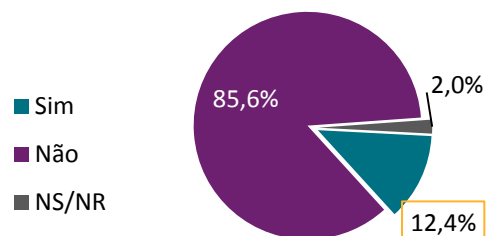
Dimensão Submissão da Solicitação

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores



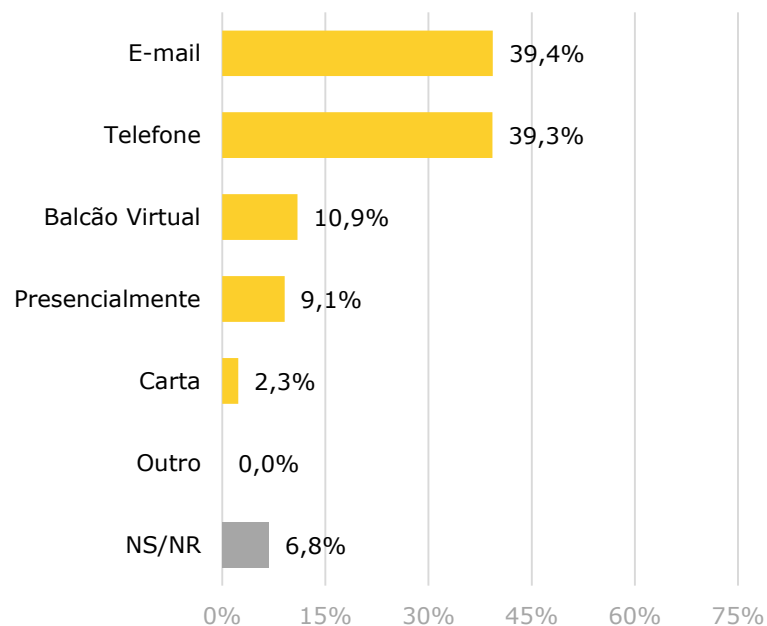
Informação sobre o estado do tratamento

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?



Base amostral: 659

Através de que meios?



Apenas 12,4% dos utilizadores contactou a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento da sua solicitação. Para este contacto, o contacto eletrónico (via email) e o contacto telefónico constituem os meios preferenciais dos utilizadores, reunindo 39,4% e 39,3% das suas preferências.

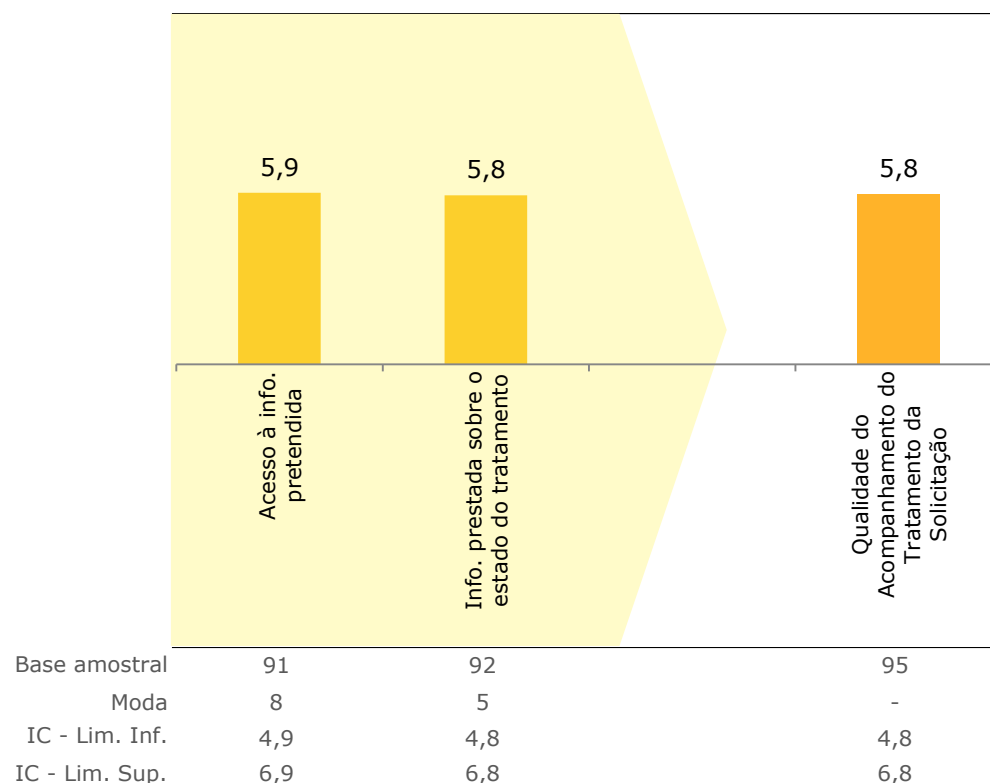
Base amostral: 98

Nota: Não se apresentam resultados desagregados pelo contacto com a Anacom, em virtude de as suas diferenças não serem estatisticamente significativas.

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



Não se verificam diferenças significativas nos valores médios dos indicadores da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação.

Escala de 1 a 10:

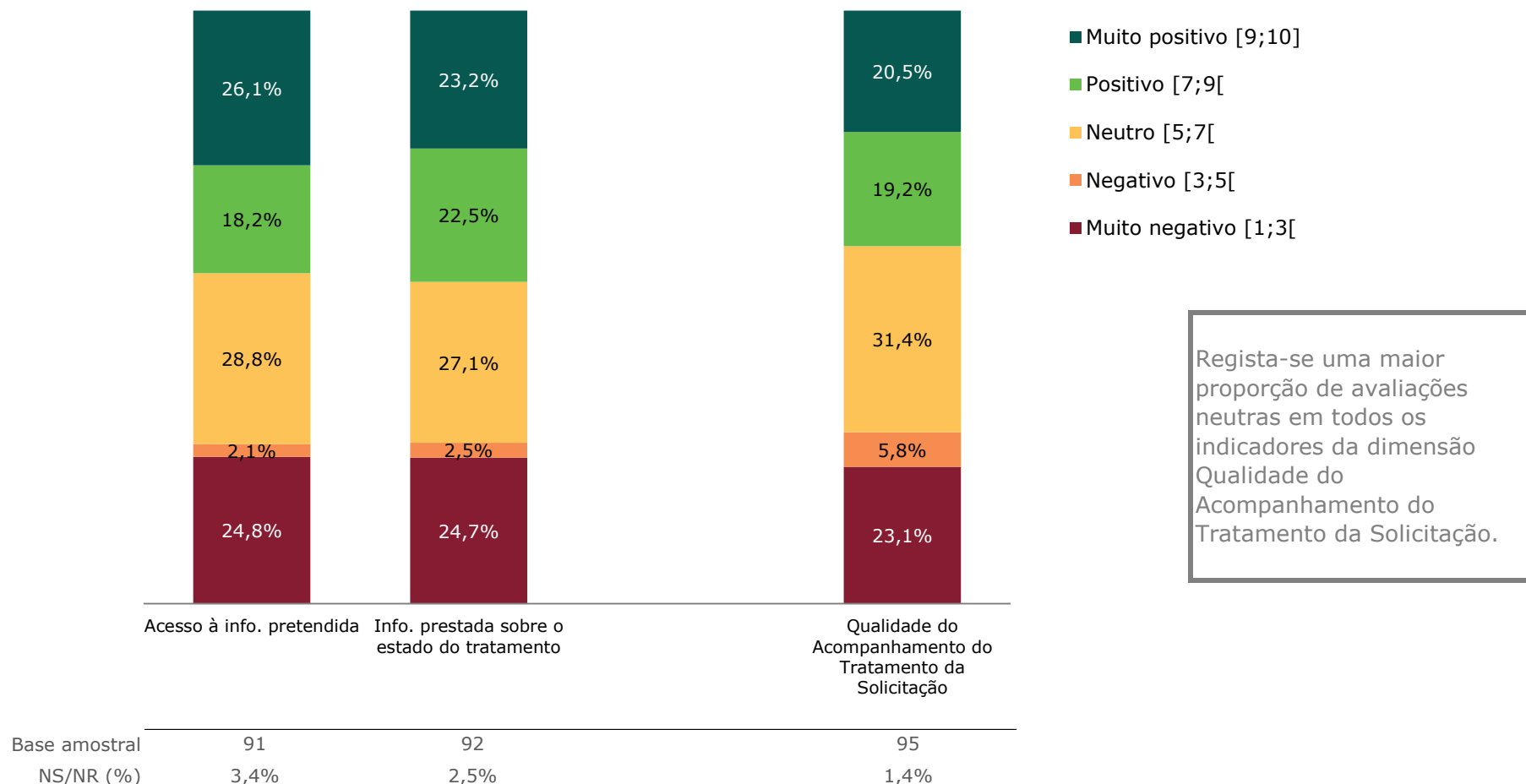
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação

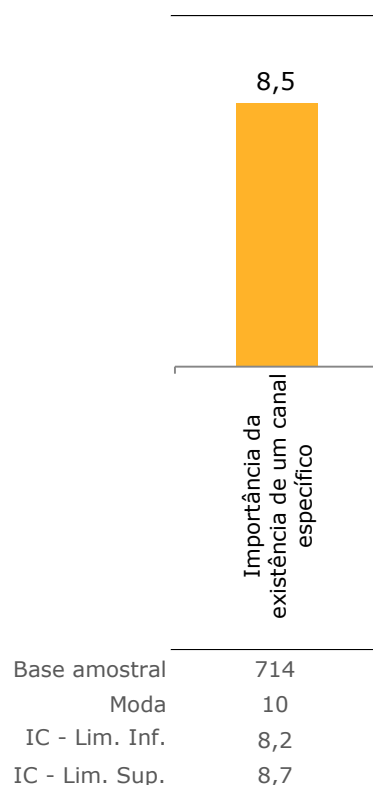
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



A dimensão Importância da existência de um canal específico apresenta um desempenho médio considerado positivo.

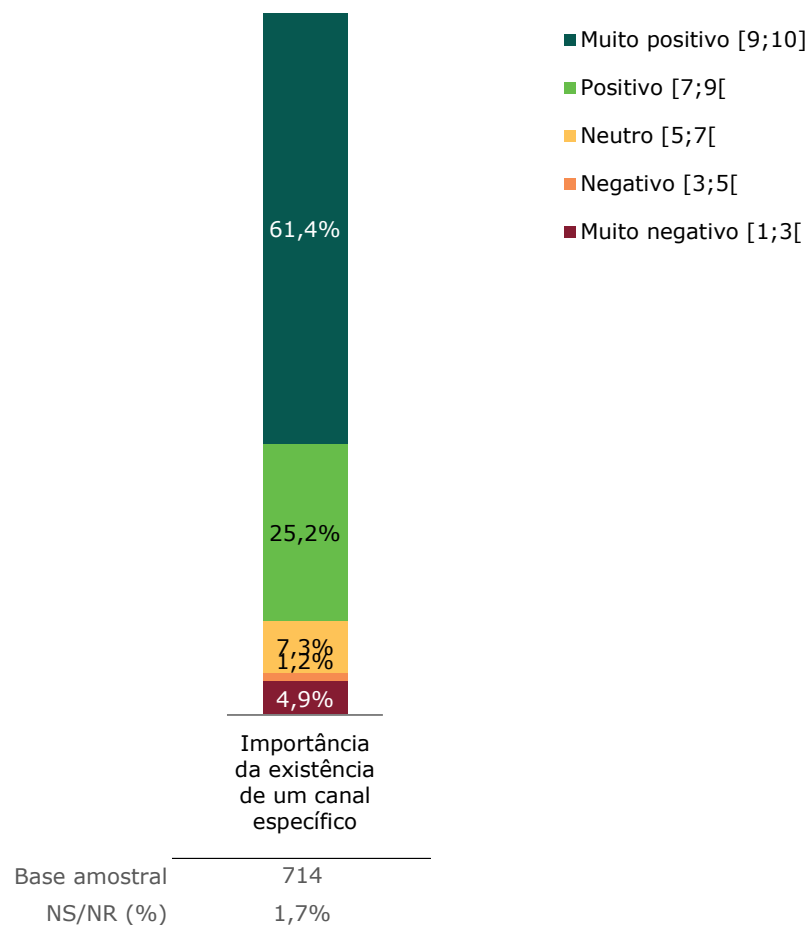
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Segmentação da dimensão Importância da existência de um canal específico por Níveis de Classificação



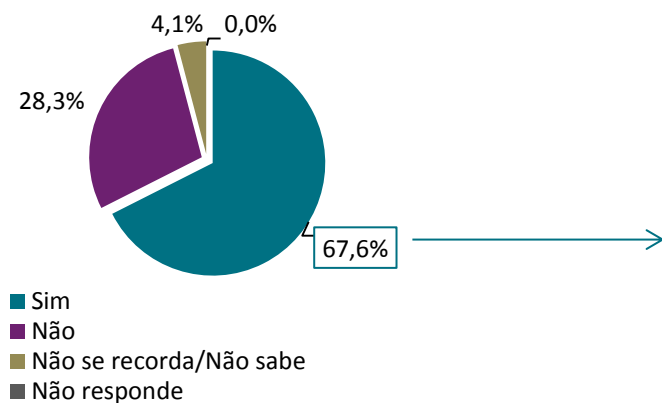
61,4% dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações avaliaram de forma muito positiva a importância da existência de um canal específico.

Dimensão Qualidade da Resposta

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores

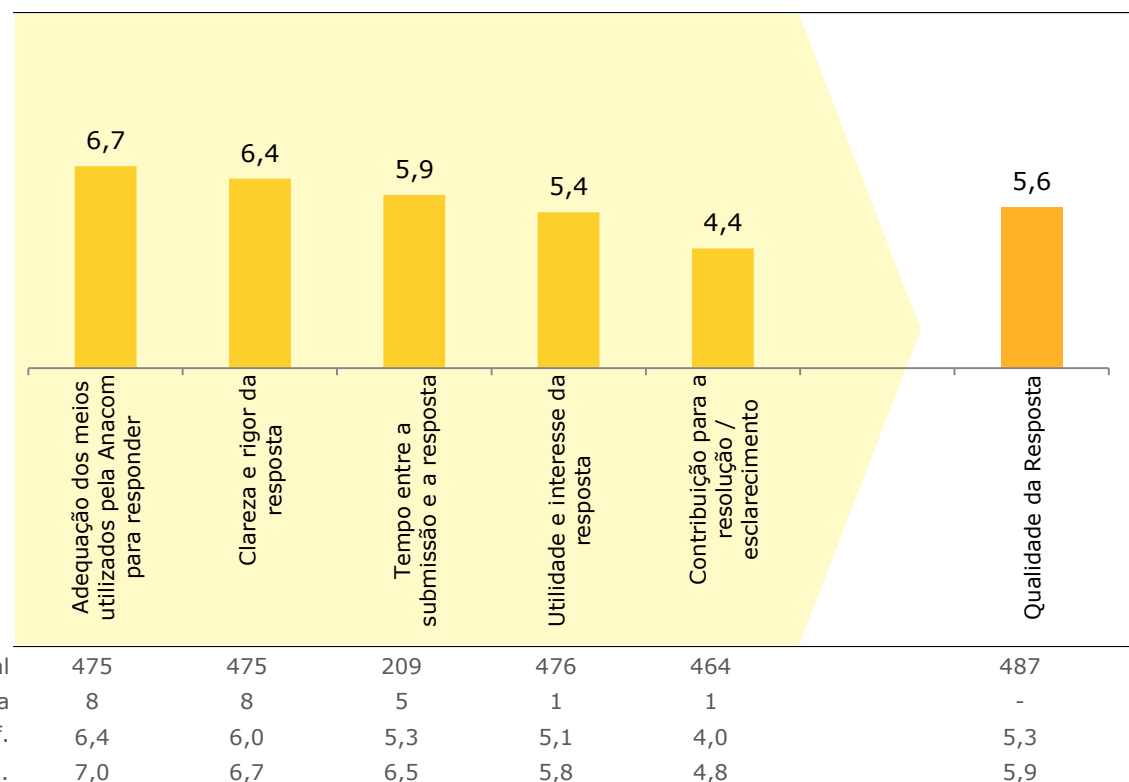
A contribuição para a resolução/ esclarecimento apresenta uma avaliação média inferior face aos restantes aspetos avaliados na dimensão Qualidade da Resposta.

Obtenção de resposta da Anacom relativamente à solicitação:



Base amostral: 726

(Se obteve resposta da Anacom)



Base amostral	475	475	209	476	464	487
Moda	8	8	5	1	1	-
IC - Lim. Inf.	6,4	6,0	5,3	5,1	4,0	5,3
IC - Lim. Sup.	7,0	6,7	6,5	5,8	4,8	5,9

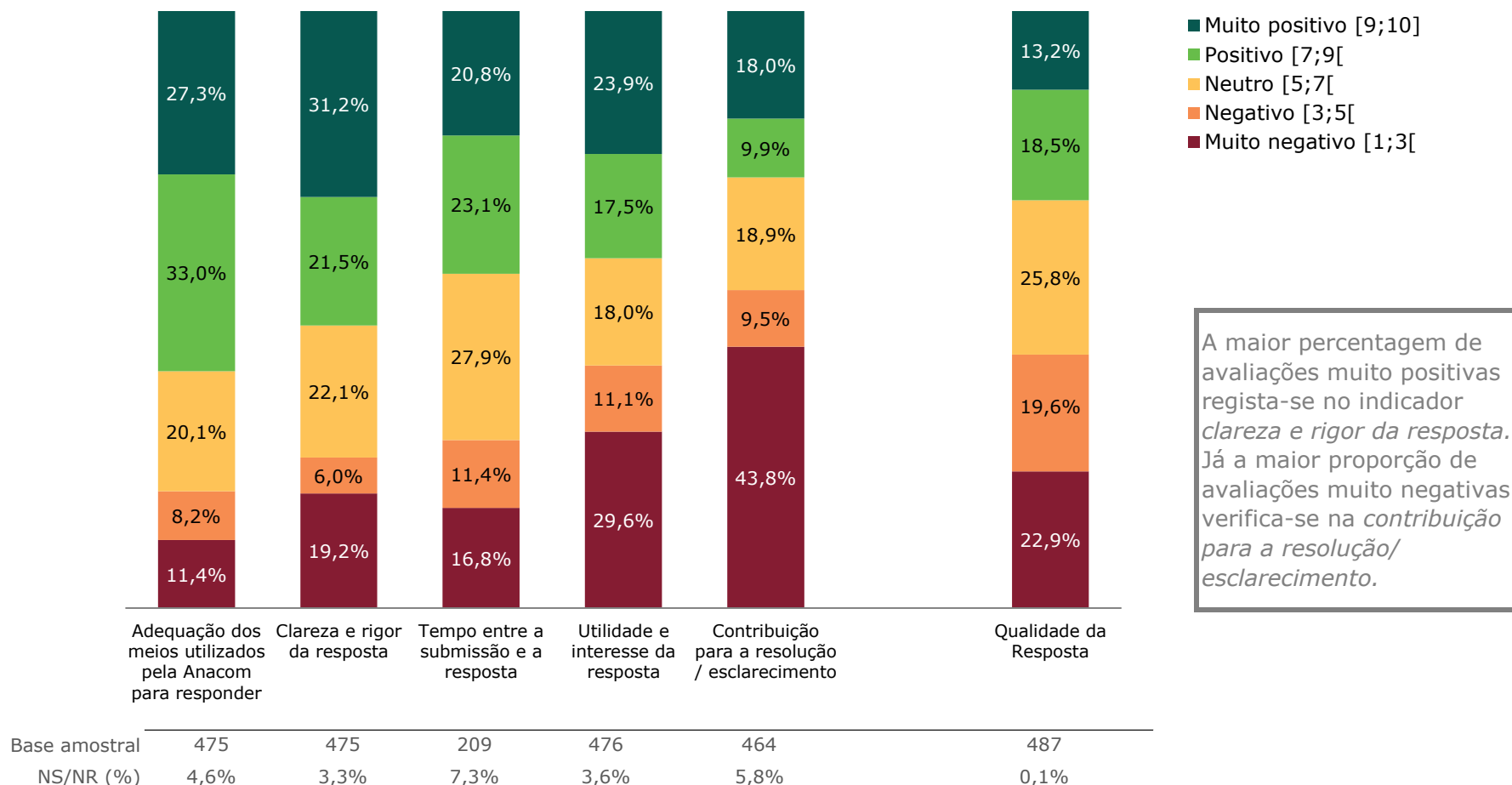
Escala de 1 a 10:
1 - Nível mais baixo
10 - Nível mais elevado

Nota: Não se apresentam resultados desagregados pela obtenção da resposta da Anacom, em virtude de as suas diferenças não serem estatisticamente significativas.

Dimensão Qualidade da Resposta

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores

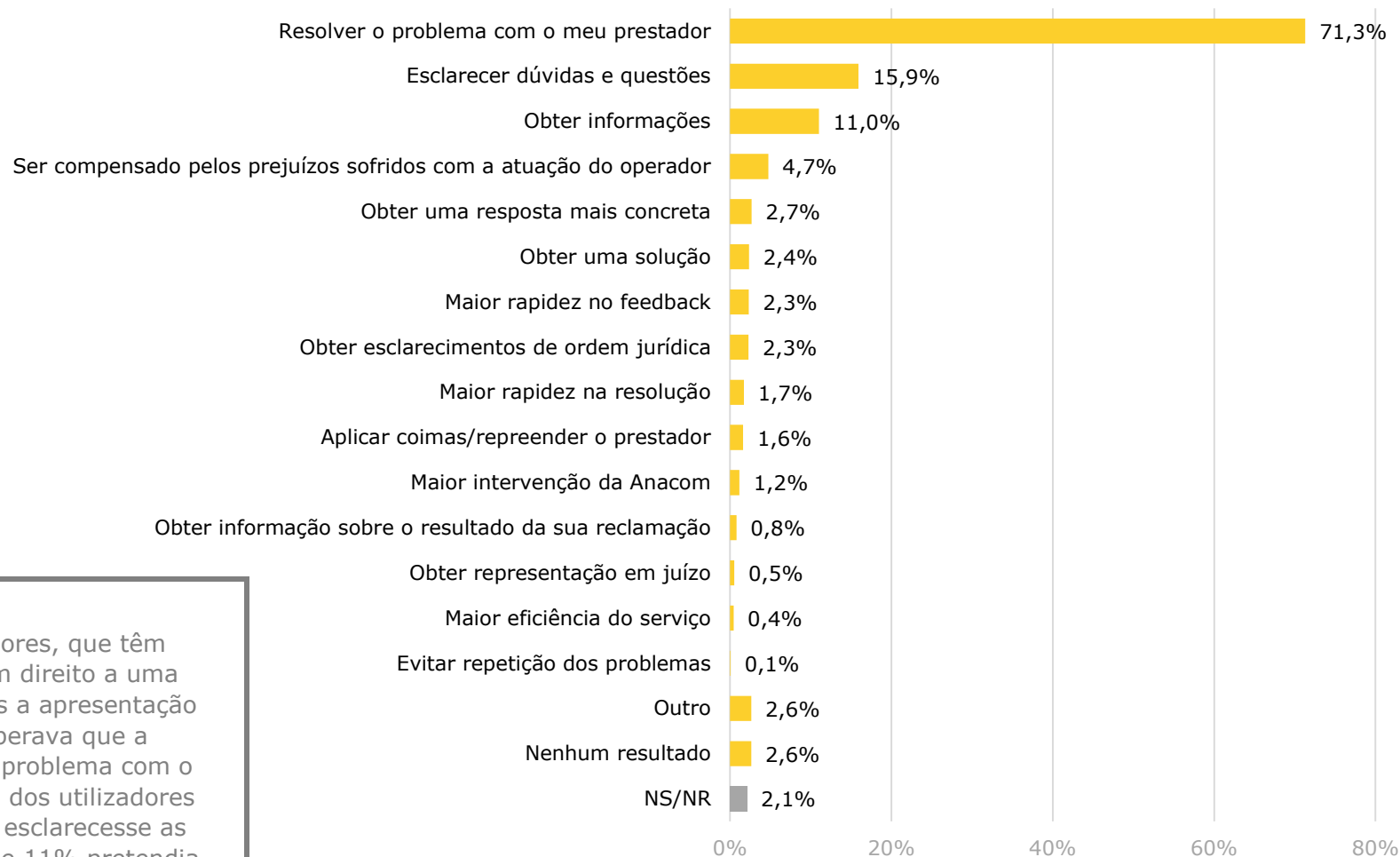
(Se obteve resposta da Anacom)



A maior percentagem de avaliações muito positivas regista-se no indicador *clareza e rigor da resposta*. Já a maior proporção de avaliações muito negativas verifica-se na *contribuição para a resolução/ esclarecimento*.

Resultados obtidos com a prestação da Anacom

Que resultado(s) direto(s) esperava obter com o serviço prestado pela Anacom? (se tivesse conhecimento de que tinha direito a uma resposta à solicitação por parte dos serviços da Anacom)

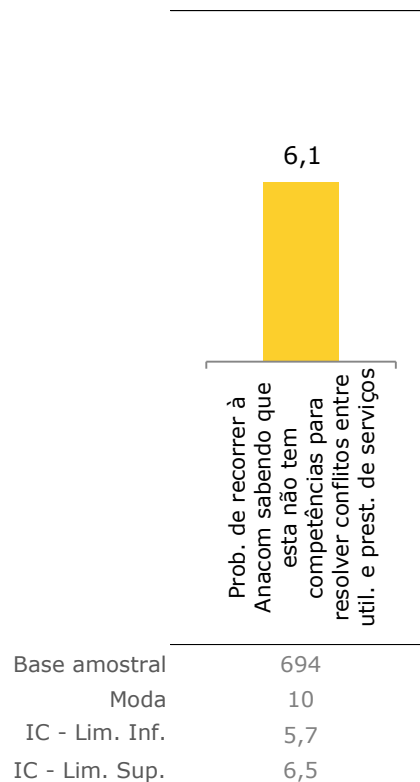


Mais de 70% dos utilizadores, que têm conhecimento de que têm direito a uma resposta da Anacom após a apresentação das suas solicitações, esperava que a mesma resolvesse o seu problema com o prestador. Cerca de 16% dos utilizadores esperava que a entidade esclarecesse as suas dúvidas e questões e 11% pretendia obter informações.

Base amostral: 659

Mediação na resolução de conflitos entre utilizadores e prestadores de serviços

Valorização média



A probabilidade de recorrer à Anacom, sabendo que esta não tem competências para resolver conflitos entre utilizadores e prestadores de serviços apresenta uma valorização média considerada neutra.

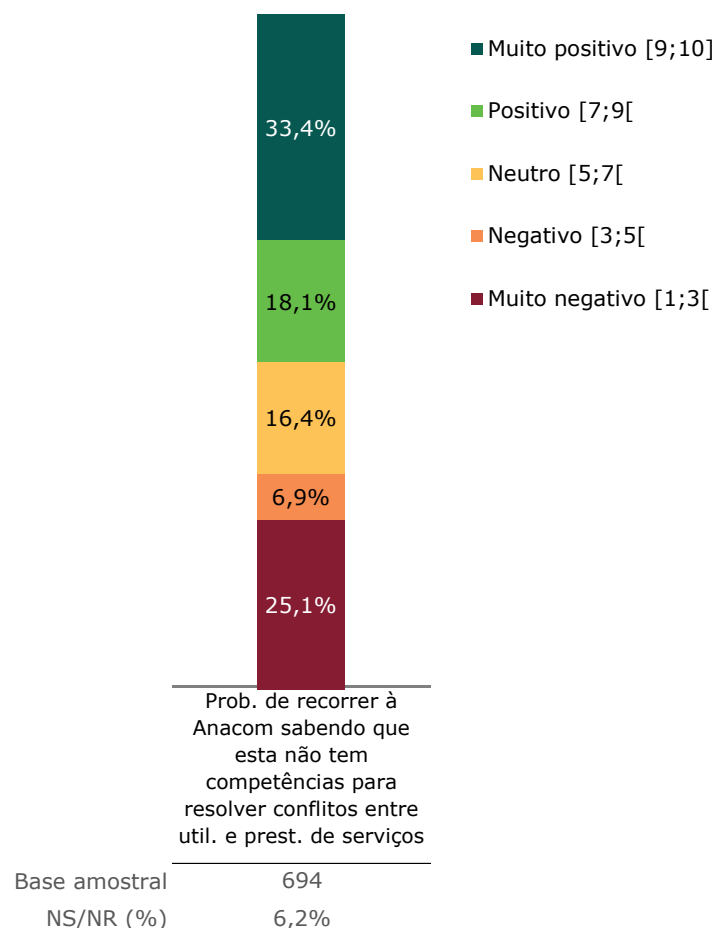
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Mediação na resolução de conflitos entre utilizadores e prestadores de serviços

Segmentação por níveis de classificação



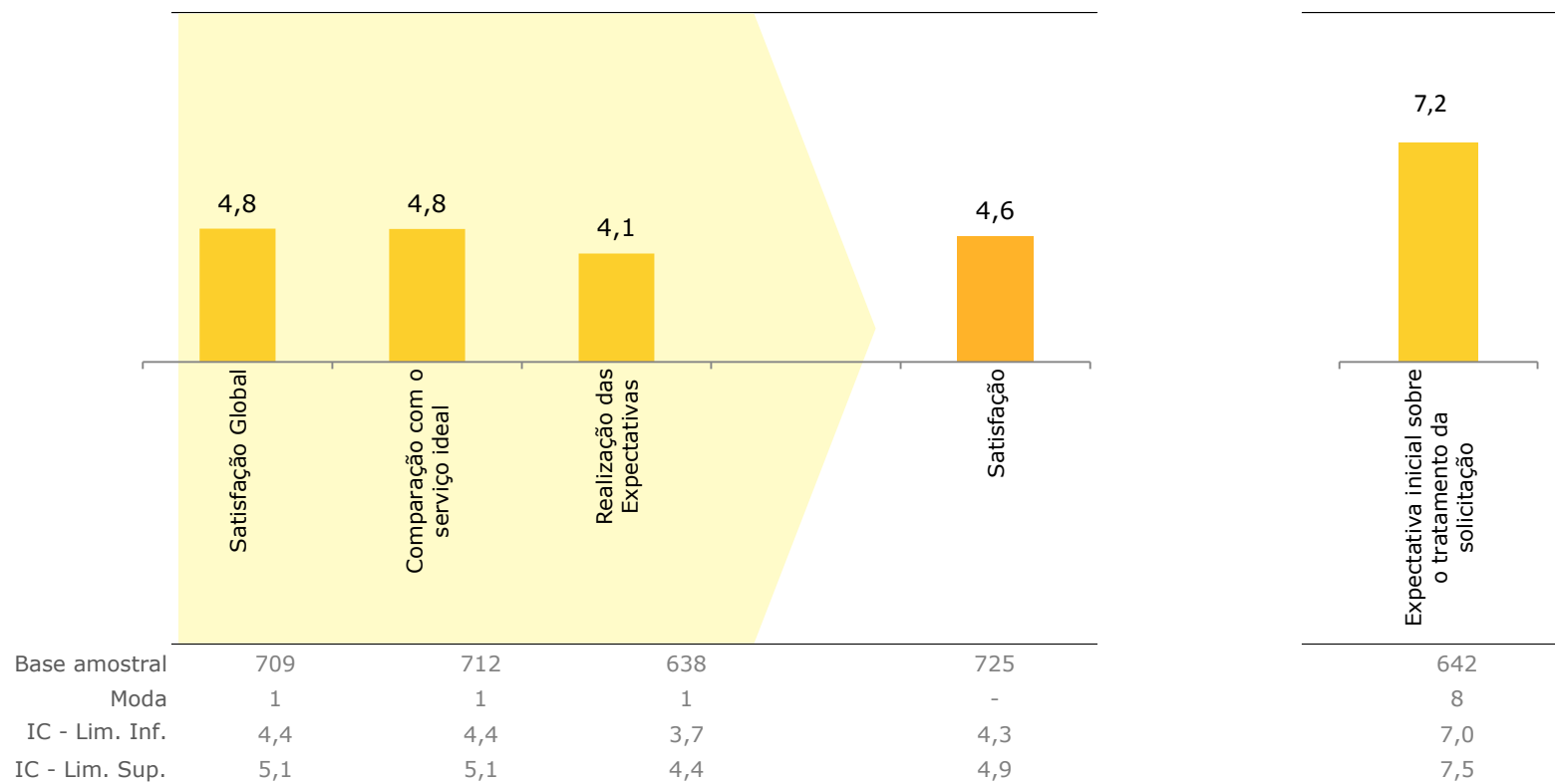
Prob. de recorrer à Anacom sabendo que esta não tem competências para resolver conflitos entre util. e prest. de serviços

Cerca de um quarto dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações avaliaram de forma muito negativa a *probabilidade de recorrer à Anacom, sabendo que esta não tem competências para resolver conflitos entre utilizadores e prestadores de serviços.*

Dimensão Satisfação

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores

A realização das expectativas tem avaliação média inferior aos restantes aspetos avaliados na Satisfação. Além disso, é inferior à expectativa inicial sobre o tratamento da solicitação.

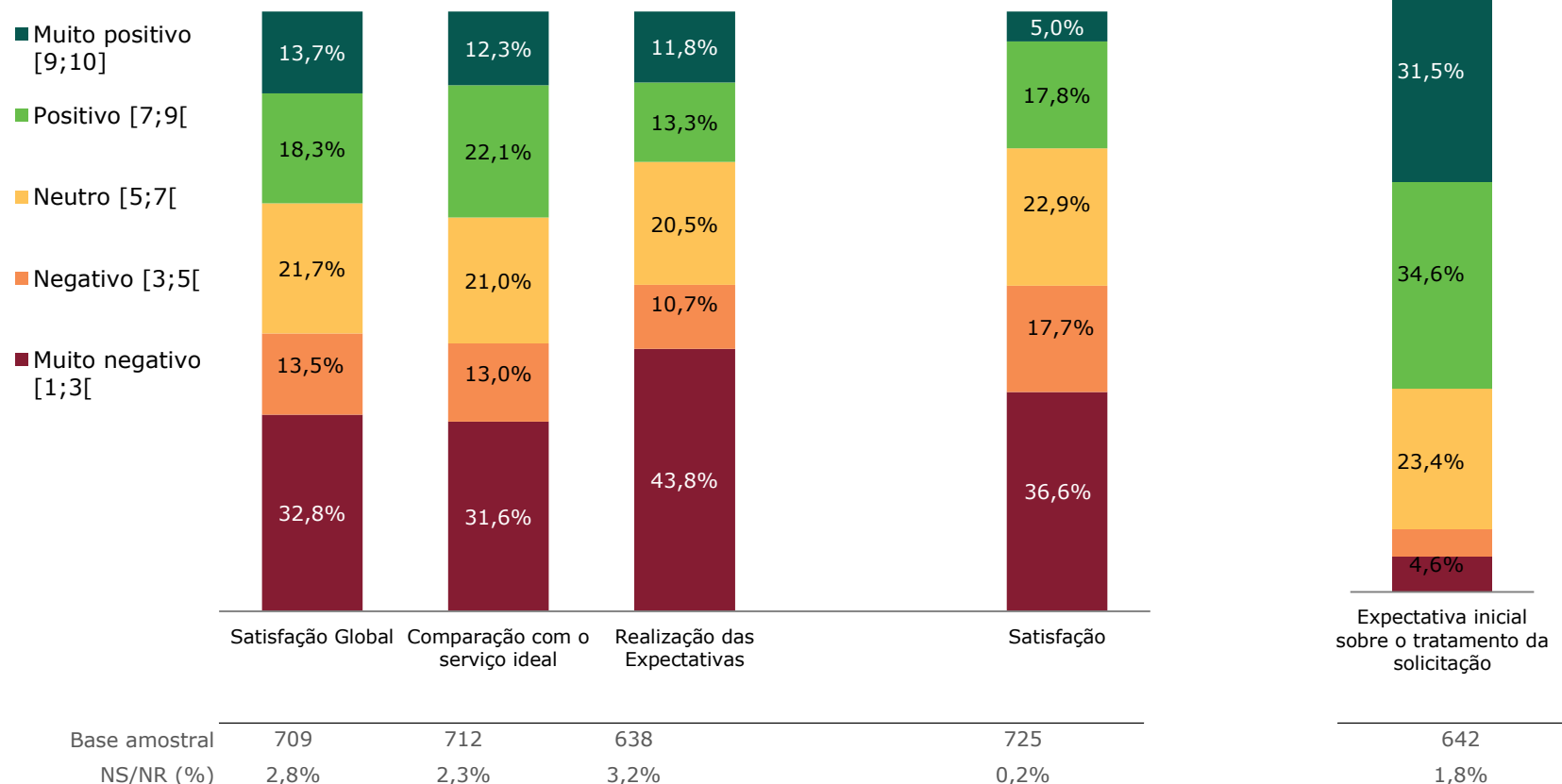


Escala de 1 a 10:
 1 - Nível mais baixo
 10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação

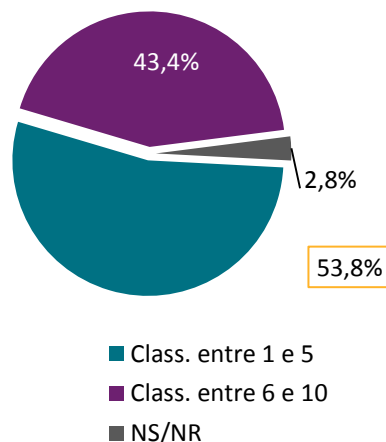
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores

Entre os indicadores da Satisfação, a maior percentagem das avaliações é negativa, enquanto que a *expectativa inicial sobre o tratamento das solicitações* reúne uma maior proporção de avaliações positivas.



Dimensão Satisfação

Atribuiu 5 ou menos ao grau de satisfação global com o serviço de tratamento das solicitações?



Base amostral: 726

Mais de metade dos utilizadores atribuiu 5 pontos ou menos no grau de satisfação global com o serviço de tratamento das solicitações, devido ao facto de não ter obtido resposta da Anacom (37,1%), ou não viu a sua solicitação resolvida (33,6%) ou considerou a resposta obtida insuficiente ou pouco clara (20,8%), de entre os aspetos mais referidos.

(Se atribuiu 5 ou menos ao grau de satisfação global com o serviço de tratamento das solicitações)

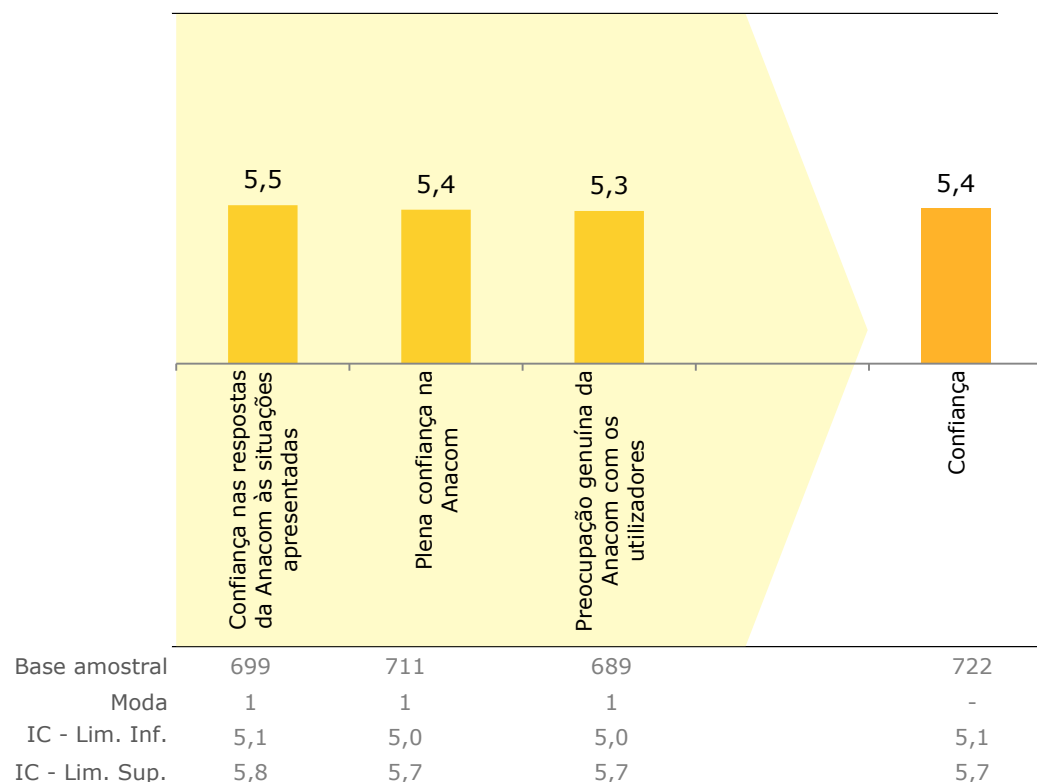
Motivos de insatisfação com o serviço prestado pela Anacom



Base amostral: 404

Dimensão Confiança

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



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

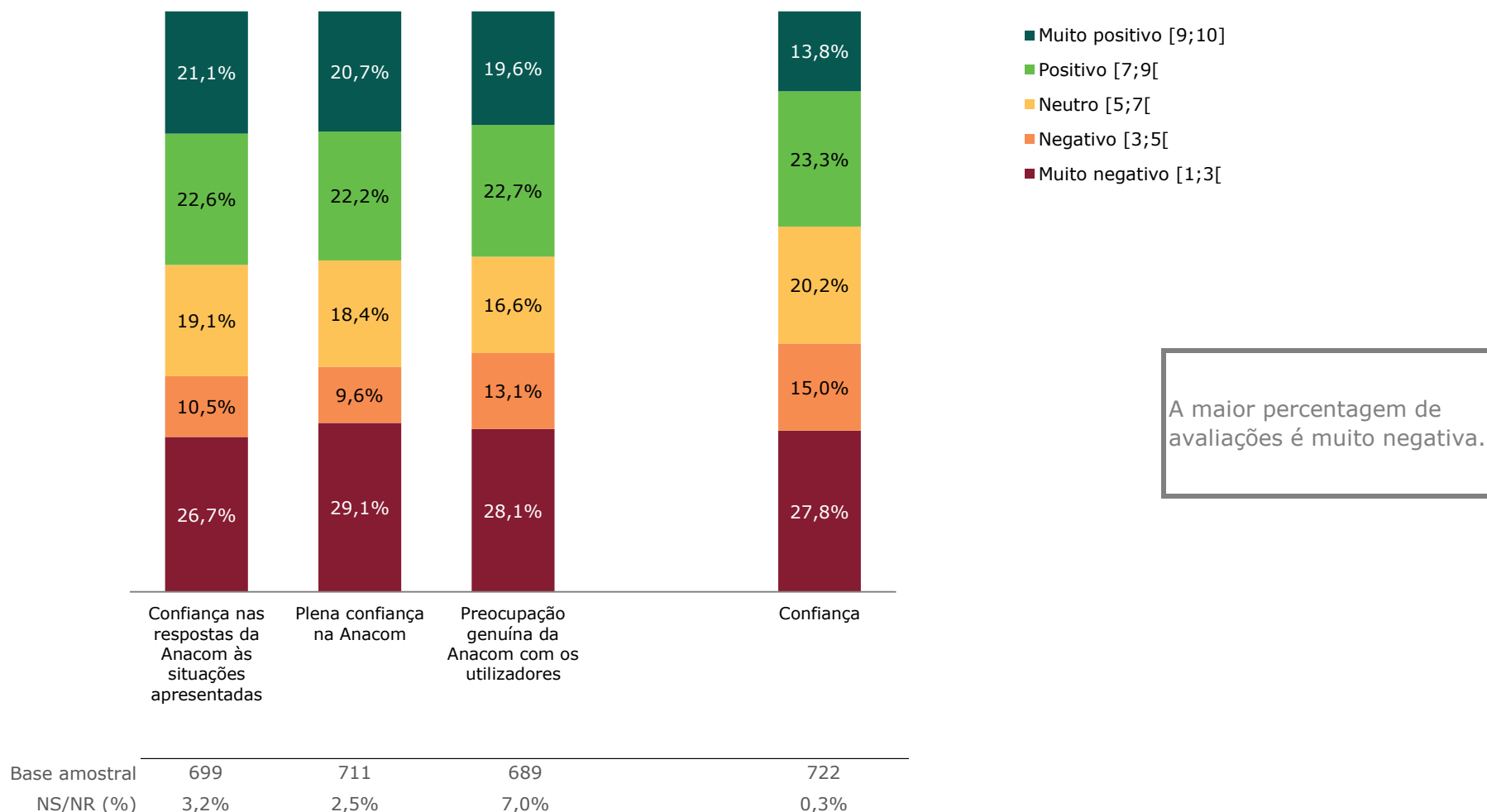
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

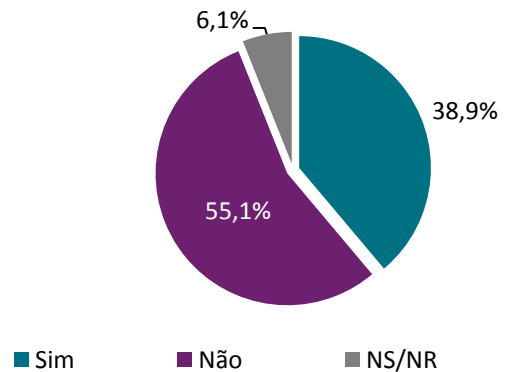
Dimensão Confiança

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



Resolução da solicitação

A situação que motivou a solicitação ficou resolvida?



55,1% dos utilizadores deste serviço não viu a sua situação que motivou a solicitação ser resolvida, enquanto cerca de 39% tem a sua situação resolvida.

Base amostral: 726

Análises Segmentadas

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

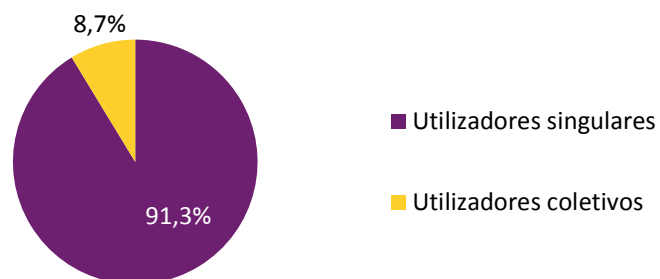
Estes resultados são apresentados com mais detalhe nos anexos. É de notar que, neste caso, são apresentados apenas os resultados dos indicadores para os quais a maioria das bases amostrais das várias classes é maior ou igual a 30; nos casos em que, para o mesmo indicador, as bases amostrais inferiores 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.

Análises Segmentadas: Tipo de Utilizador

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados por tipo de utilizador:

Utilizadores singulares;

Utilizadores coletivos.



As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação considerado não muito positivo, entre 3 e 9 pontos, na escala 1-10, para os dois tipos de utilizadores considerados.

Em geral, não se verificam diferenças estatisticamente significativas nas avaliações médias entre os dois tipos de utilizadores. Contudo, existem exceções que se verificam ao nível da Imagem (dimensão e respetivos indicadores), da *clareza e rigor da resposta* (da Qualidade da Resposta), *utilidade e interesse da resposta* (da Qualidade da Resposta), *comparação ao serviço ideal* (Satisfação), *confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas* (Confiança), *preocupação genuína da Anacom com os utilizadores* (Confiança) e da dimensão Confiança.

Nos indicadores e dimensões supra mencionados, são os utilizadores singulares que atribuem valorizações médias superiores face aos utilizadores coletivos.

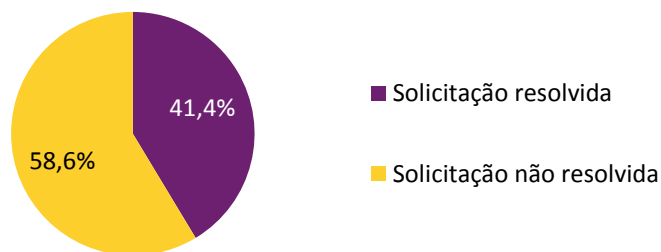
Os valores médios obtidos para todas as dimensões e indicadores podem ser consultados nos anexos.

Análises Segmentadas: Resolução da Solicitação

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados por resolução da solicitação:

Solicitação resolvida;

Solicitação não resolvida;



As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação considerado não muito positivo, entre 3 e 9 pontos, na escala 1-10, para os dois resultados das solicitações.

Verificam-se diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos de utilizadores em todas as dimensões e indicadores avaliados.

Em geral, é de notar que as avaliações médias mais elevadas se encontram entre os utilizadores que já viram a sua solicitação resolvida e por isso, os seus níveis de satisfação são superiores face aos utilizadores que ainda não têm a sua solicitação resolvida.

É na dimensão da Satisfação que se registam as valorizações médias mais baixas, enquanto na dimensão da Importância da existência de um canal específico se observam classificações médias mais elevadas entre os dois grupos de utilizadores.

É na dimensão da Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação que se verifica a maior diferença nas valorizações médias entre os dois grupos de utilizadores, cerca de 3,6 pontos. Ao nível dos indicadores, tal diferença é registada na *contribuição para a resolução/esclarecimento*, de 4,5 pontos.

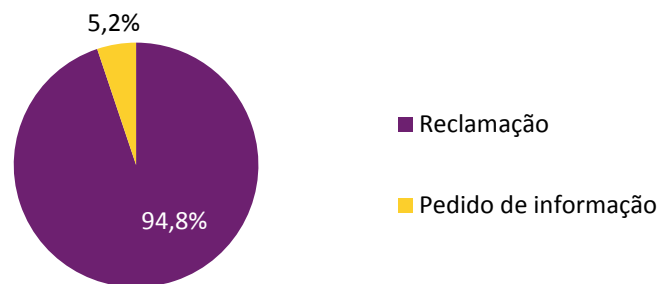
Os valores médios obtidos para todas as dimensões e indicadores podem ser consultados nos anexos.

Análises Segmentadas: Tipo de Solicitação

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados por tipo de solicitação:

Reclamação;

Pedido de informação.



As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação considerado não muito positivo, entre 4 e 9 pontos, na escala 1-10, para os dois resultados das solicitações.

Em geral, não se verificam diferenças estatisticamente significativas nas avaliações médias entre os dois tipos de solicitação. Contudo, existem exceções que se encontram ao nível da dimensão Qualidade da Resposta e de dois dos seus indicadores: *Tempo entre submissão e resposta* e *contribuição para a resolução/esclarecimento*.

Nestes indicadores e dimensão anteriormente citados, os utilizadores que apresentam uma reclamação atribuem valorizações médias inferiores face aos que apresentaram pedidos de informação.

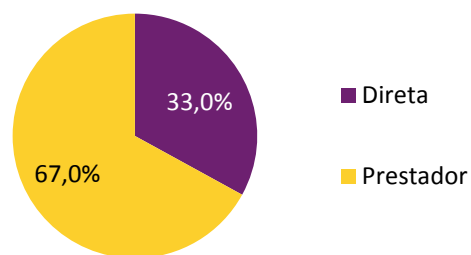
Os valores médios obtidos para todas as dimensões e indicadores podem ser consultados nos anexos.

Análises Segmentadas: Via da submissão da Solicitação

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados pela via da submissão da solicitação:

Direta, isto é, submetida diretamente à Anacom;

Prestador, ou seja, submetida diretamente a um prestador/operador.



As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação considerado não muito positivo, entre 4 e 9 pontos, na escala 1-10, para os dois resultados das solicitações.

Em geral, não se verificam diferenças estatisticamente significativas nas avaliações médias entre as duas vias de submissão da solicitação. Contudo, constata-se uma exceção registada ao nível da *adequação dos meios utilizados para responder* (da dimensão Qualidade da Resposta).

Neste indicador, os utilizadores que submeteram a solicitação diretamente à Anacom apresentam uma avaliação média superior face aos restantes utilizadores.

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

Análises Segmentadas: Subsetor de Comunicação

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados por subsetor de comunicação:

Serviço telefónico fixo, designado por STF;

Serviço telefónico móvel, designado por STM;

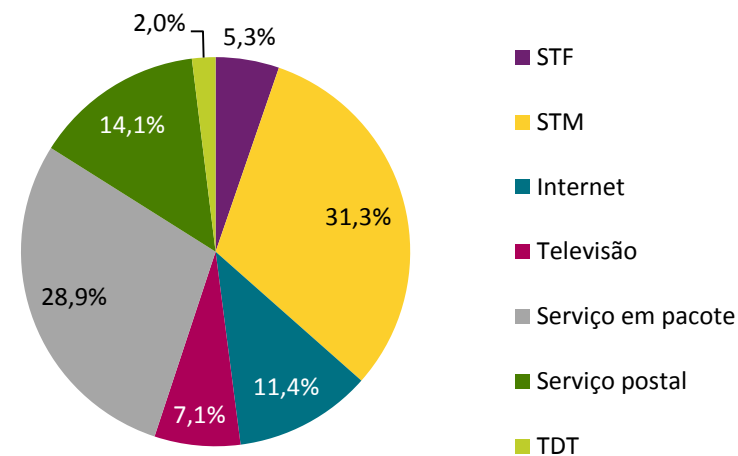
Serviço de acesso à internet, designado por Internet;

Serviço de televisão, designado por Televisão;

Serviço em pacote;

Serviço postal;

Serviço de televisão digital terrestre, designado por TDT.



As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação entre 3 e 9 pontos, na escala 1-10, para todos os resultados dos subsetores de comunicação.

Os clientes do serviço em pacote ou do serviço de televisão digital terrestre (TDT) estão mais satisfeitos com o serviço de tratamento das solicitações prestado pela Anacom.

Apenas ao nível das dimensões Imagem e Importância da existência de um canal específico não foram apuradas diferenças estatisticamente significativas nas avaliações médias dos clientes dos vários subsetores de comunicação.

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

Análises Segmentadas: Assunto da Reclamação

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados por assunto de reclamação:

Informações sobre condições contratuais;

Avaria de equipamento;

Atendimento ao cliente;

Faturação;

Portabilidade;

Cancelamento;

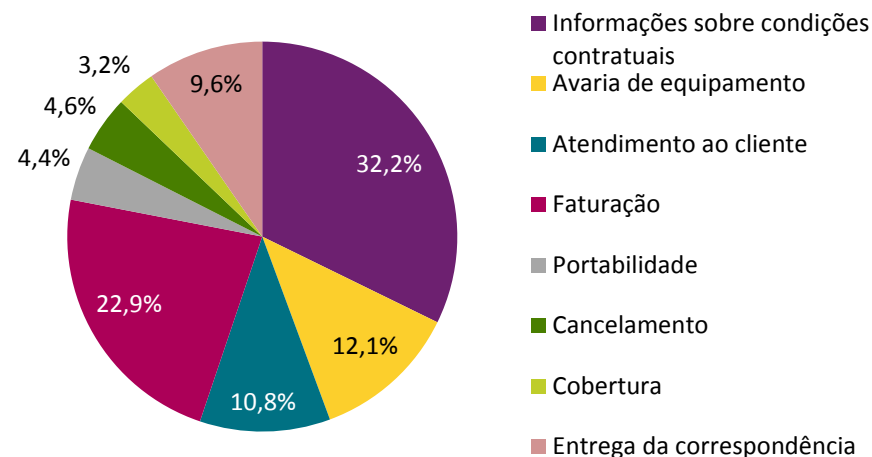
Cobertura;

Demora/falha na entrega da correspondência, designado por Entrega da correspondência.

As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação entre 3 e 10 pontos, na escala 1-10, para todos os resultados dos principais assuntos que apresentaram nas suas reclamações.

Os utilizadores que apresentaram uma reclamação relativa ao cancelamento apresentam-se como mais satisfeitos relativamente aos restantes utilizadores, enquanto os utilizadores que reclamaram sobre a *avaria de equipamento* surgem como os menos satisfeitos.

Os valores médios obtidos para todas as dimensões e indicadores podem ser consultados nos anexos. Devido à maioria dos indicadores e todas as dimensões possuírem diferenças estatisticamente significativas, as mesmas diferenças não foram assinaladas como nas outras segmentações.



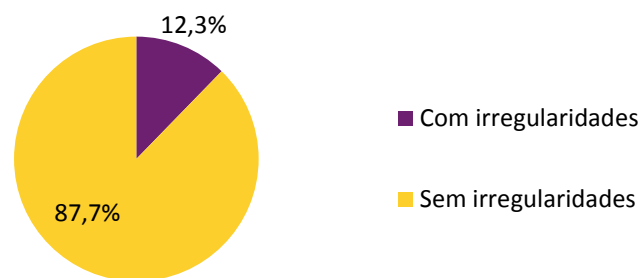
Nota: Foram selecionados os assuntos das reclamações apresentadas pelos utilizadores do serviço com base amostral igual ou superior a 30.

Análises Segmentadas: Índícios de Irregularidades Legais

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados por indícios de irregularidades legais das reclamações:

Com indícios de irregularidades legais, designado por Com irregularidades;

Sem indícios de irregularidades legais, designado por Sem irregularidades;



As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação considerado não muito positivo, entre 4 e 9 pontos, na escala 1-10, para os dois resultados relativos à (in)existência de indícios de irregularidades legais.

Em geral, não se verificam diferenças estatisticamente significativas nas avaliações médias entre as duas classes de indícios de irregularidades. Contudo, constata-se algumas exceções registadas ao nível do *tempo entre submissão e resposta* (da dimensão Qualidade da Resposta), da dimensão Formalização da Solicitação e seus indicadores e da dimensão Submissão da Solicitação e seus indicadores. Note-se que o indicador *organização gráfica do formulário* não regista diferenças estatisticamente significativas entre as duas classes de indícios de irregularidades.

Os níveis de satisfação são semelhantes entre os dois grupos de utilizadores, apesar de os utilizadores, cujas reclamações não apresentem irregularidades, atribuírem níveis médios de Satisfação superiores aos restantes utilizadores.

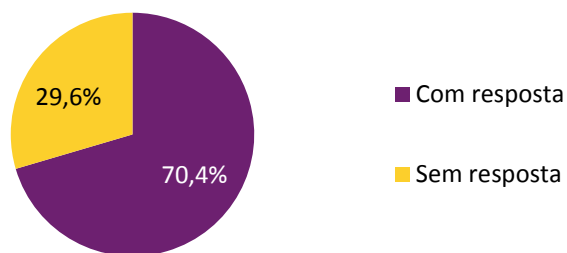
Os valores médios obtidos para todas as dimensões e indicadores podem ser consultados nos anexos.

Análises Segmentadas: Obtenção de Resposta

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados por obtenção de resposta da Anacom:

Com resposta;

Sem resposta.



As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação considerado não muito positivo, entre 4 e 9 pontos, na escala 1-10, para os dois resultados das solicitações.

Verificam-se diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos de utilizadores em todas as dimensões e indicadores avaliados, com exceção da *Importância da existência de um canal específico*.

Em geral, é de notar que as avaliações médias mais elevadas se encontram entre os utilizadores que obtiveram resposta da Anacom e por isso, os seus níveis de satisfação são superiores face aos utilizadores que ainda não obtiveram resposta da mesma.

É na dimensão da *Satisfação* que se registam as valorizações médias mais baixas, enquanto na dimensão da *Importância da existência de um canal específico* se observam classificações médias mais elevadas entre os dois grupos de utilizadores.

É na dimensão da *Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação* que se verifica a maior diferença nas valorizações médias entre os dois grupos de utilizadores, cerca de 2,7 pontos. Ao nível dos indicadores, tal diferença é registada no *acesso à informação pretendida sobre o estado*, de 2,8 pontos.

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

Análises Segmentadas: Resolução da Solicitação cruzada com obtenção de Resposta

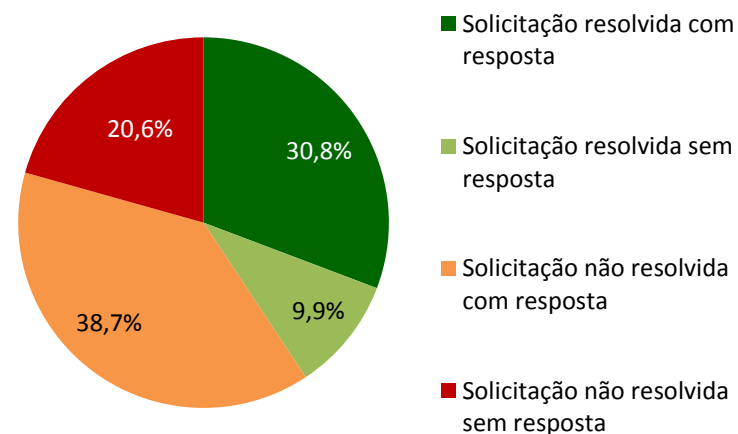
Nesta secção são apresentados os resultados desagregados por resolução da solicitação cruzada com a obtenção de resposta da Anacom:

Solicitação resolvida com resposta;

Solicitação resolvida sem resposta;

Solicitação não resolvida com resposta;

Solicitação não resolvida sem resposta.



As valorizações médias de todas as dimensões encontram-se num nível de classificação entre 2 e 9 pontos, na escala 1-10, para os quatro resultados das solicitações.

Os utilizadores que obtiveram resposta da Anacom e viram a sua solicitação resolvida apresentam-se como mais satisfeitos relativamente aos restantes utilizadores, enquanto os utilizadores que ainda não obtiveram resposta e ainda não viram a sua solicitação resolvida surgem como os menos satisfeitos.

Na *Imagem* e na *Confiança*, os resultados dividem-se em dois grupos: por um lado, aqueles que viram resolvidas as suas solicitações, independentemente de terem respostas, atribuem valorizações médias superiores e, por outro lado, os utilizadores que não viram as suas solicitações resolvidas, independentemente de terem recebido respostas, são os que atribuem valorizações médias inferiores.

É na dimensão *Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação* que os resultados de cada grupo se distinguem claramente.

Os valores médios obtidos para todas as dimensões e indicadores podem ser consultados nos anexos. Devido à maioria dos indicadores e todas as dimensões possuírem diferenças estatisticamente significativas, as mesmas diferenças não foram assinaladas como nas outras segmentações.

MODELO DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

Nesta secção são apresentados os resultados da estimação do Modelo de Satisfação dos Utilizadores do Serviço de Tratamento das Solicitações, nomeadamente os impactos diretos e totais das variáveis explicativas (Imagem, Formalização da Solicitação, Submissão da Solicitação, Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação, Importância da existência de um canal específico e Qualidade da Resposta) 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 diretamente pelos coeficientes de impacto;

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

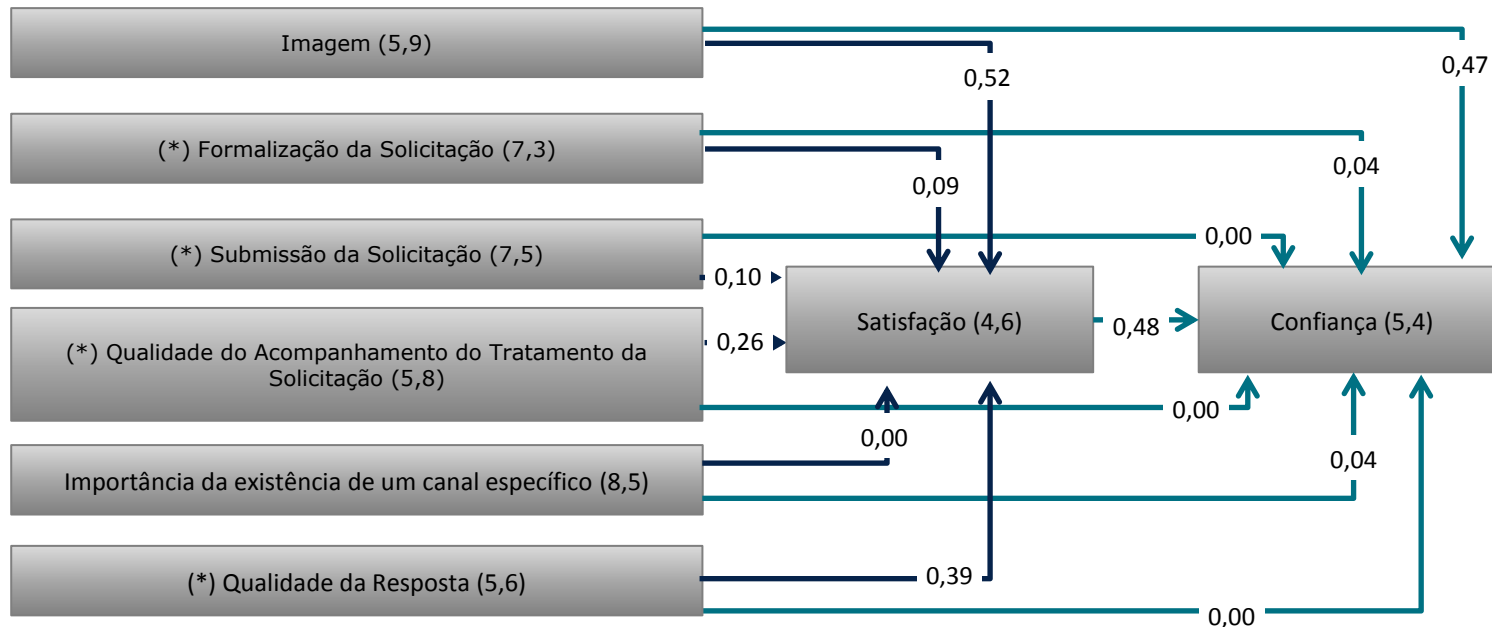
Desta forma, na próxima página são apresentados os impactos diretos de cada dimensão na Satisfação e na Confiança e, na página seguinte, apresentam-se os respetivos impactos totais.

Nota: O índice de Satisfação apresenta o valor médio mais baixo de entre as dimensões estudadas. Note-se que esta dimensão é medida através de três indicadores (*satisfação global*, *realização das expectativas* e *comparação com o serviço ideal*), pelo que não tem necessariamente de estar em linha com as valorizações médias dos seus determinantes. O nível de satisfação do cliente, para além de ter em conta a perceção da qualidade de serviço, tem igualmente em conta todas as outras informações relevantes para o cliente sobre o serviço avaliado. Entre essas outras situações estarão as referidas pelos próprios clientes relativamente aos motivos de insatisfação com o serviço prestado pela Anacom (ver pág. 38). Esta circunstância não prejudica a leitura do modelo, que apresenta um coeficiente de determinação (R^2) elevado, mostrando uma capacidade explicativa de 72% da variação da Satisfação. Esta capacidade explicativa de 72% ou mesmo superior, não implica que a dimensão da Satisfação tenha de apresentar um valor médio alinhado com o referente às dimensões da qualidade que a explicam. É digno de nota que as dimensões da qualidade refletem perceções relativamente aos serviços recebidos/experimentados, enquanto que a Satisfação é uma atitude cujo nível médio pode estar desalinhado dos referentes por diversas razões, de onde se destacam:

- 1) o facto de esta atitude poder ser afetada por aspetos mais subjetivos (nomeadamente de natureza emocional), implicando uma comparação com expectativas normativas e preditivas; e
- 2) pelo facto de nenhum modelo poder explicar 100% da variabilidade da Satisfação, havendo, neste caso, cerca de 30% desta variabilidade que não é explicada pelo modelo.

Modelo de Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Impactos Diretos



A interpretação deste diagrama indica que a dimensão com maior impacto direto na Satisfação é a Imagem (0,52), ou seja, se a valorização média da Imagem subir um ponto, a Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações subirá 0,52 pontos.

A Importância da existência de um canal específico não tem influência na Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações, como se pode observar pelo valor nulo do seu impacto direto na Satisfação.

Por outro lado, a dimensão com maior impacto direto na Confiança é a Satisfação (0,48), seguida da Imagem (0,47).

Coeficiente de Determinação (R ²) ⁽¹⁾	
Satisfação	72%
Confiança	84%
Base Amostral	726

— Impactos diretos na Satisfação
 — Impactos diretos na Confiança

(*) Os impactos correspondentes a estas dimensões referem-se apenas aos segmentos de população que apresentaram a solicitação diretamente à Anacom (para a Formalização da Solicitação e Submissão da Solicitação) ou contactaram a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento (para a dimensão da Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação) ou obtiveram resposta por parte da Autoridade (para a dimensão Qualidade da Resposta).

⁽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. Quanto maior o R², mais explicativo é o modelo, melhor ele se ajusta à amostra.

Modelo de Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Impactos Totais

	Satisfação	Confiança
Imagem	0,52	0,72
Formalização da Solicitação	0,09	0,08
Submissão da Solicitação	0,10	0,05
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	0,26	0,12
Importância da existência de um canal específico	0,00	0,04
Qualidade da Resposta	0,39	0,18
Satisfação	-	0,48

A título de exemplo, os impacto total de uma alteração unitária no índice da Imagem sobre o índice da Confiança do cliente é de 0,72, que é igual à soma do impacto direto (0,47) com o impacto indireto ($0,25=0,52 \times 0,48$).

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 da Submissão da Solicitação, cujo impacto direto na Confiança é 0,00. Considerando o impacto indireto através da Satisfação, tem um impacto total de 0,05 na Confiança.

Recomendações de Melhoria da Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Nesta secção pretende-se identificar quais as áreas cuja melhoria produzirá efeitos mais fortes na Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações.

Para tal, analisam-se duas medidas:

- o impacto total que cada dimensão tem na Satisfação do utilizador (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 utilizadores que atribuíram as classificações mais elevadas na dimensão Satisfação. Estes utilizadores 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 utilizadores mais satisfeitos) e o Índice de Atuação Prioritária, não só para as dimensões, como também para os indicadores.

Recomendações de Melhoria da Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Mapa de Recomendação

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

Considerando os 20% dos utilizadores 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 utilizadores do serviço de tratamento das solicitações 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 utilizadores 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.

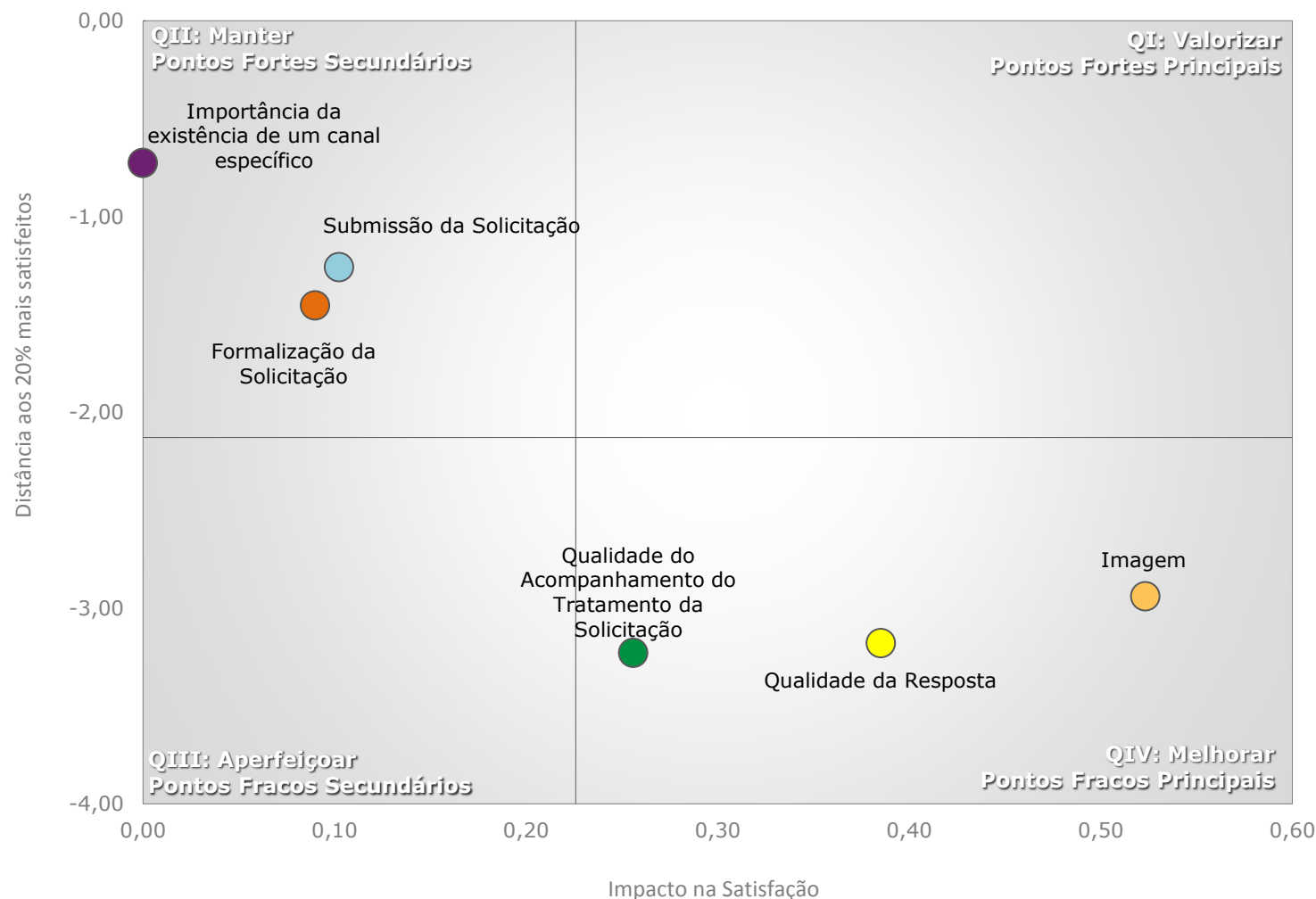
Quadrante II – Pontos Fortes Secundários: variáveis com menor contributo para a Satisfação, mas com valorizações acima da média das distâncias aos utilizadores mais satisfeitos. A sua atuação é menos prioritária, requerendo, se possível, a manutenção dos níveis atuais de desempenho.

Quadrante IV – Pontos Fracos Principais: variáveis com menor valorização face aos utilizadores 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 utilizadores.

Quadrante III – Pontos Fracos Secundários: variáveis com menor contributo para a Satisfação. Encontram-se, no entanto, abaixo da média das distâncias aos utilizadores 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 utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Mapa de Recomendação



A Imagem, a Qualidade da Resposta e a Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação são as dimensões com maior prioridade de atuação, com vista ao aumento da Satisfação dos clientes, devido ao facto de as suas valorizações médias serem inferiores à média das distâncias em relação aos 20% dos clientes mais satisfeitos e simultaneamente, os seus impactos serem superiores à média dos impactos.

Apesar de não existirem pontos fortes principais, recomenda-se a manutenção e vigilância nas seguintes variáveis: Importância da existência de um canal específico, Submissão da Solicitação e Formalização da Solicitação, em virtude de possuírem valorizações médias superiores à média das distâncias aos 20% dos utilizadores mais satisfeitos.

Nota: O eixo vertical do mapa de recomendações assume como valor constante de abcissa a média dos Impactos na Satisfação (0,23), e o eixo horizontal assume como valor constante de ordenada a média das distâncias aos 20% dos utilizadores mais satisfeitos (-2,13).

Recomendações de Melhoria da Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

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% utilizadores mais satisfeitos), quer o seu impacto na Satisfação do utilizador.

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 utilizadores 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 utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Índice de Atuação Prioritária

Variáveis determinantes da Satisfação	Valor médio	Distância aos clientes mais satisfeitos	Impacto total na Satisfação	Índice de atuação prioritária
Imagem	5,9	-2,94	0,52	37%
Qualidade da Resposta	5,6	-3,18	0,39	31%
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	5,8	-3,23	0,26	22%
Formalização da Solicitação	7,3	-1,46	0,09	5%
Submissão da Solicitação	7,5	-1,26	0,10	4%
Importância da existência de um canal específico	8,5	-0,73	0,00	1%

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, a Qualidade da Resposta e a Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação.

Recomendações de Melhoria da Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Indicadores de Atuação Prioritária

Imagem	Valor médio	Peso na Dimensão	Índice de atuação prioritária
Exerce eficientemente a regulação, supervisão e representação do setor das comunicações eletrónicas e postais em Portugal	5,5	0,26	27%
Contribuição positiva para a sociedade	5,9	0,27	27%
Atuação com retidão e imparcialidade	6,1	0,24	24%
Atuação com transparência	6,3	0,23	22%

Ao nível da Imagem, todos os indicadores são de atuação prioritária.

Qualidade da Resposta	Valor médio	Peso na Dimensão	Índice de atuação prioritária
Contribuição para a resolução / esclarecimento	4,4	0,28	36%
Utilidade e interesse da resposta	5,4	0,28	30%
Clareza e rigor da resposta	6,4	0,21	18%
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder	6,7	0,17	11%
Tempo entre a submissão e a resposta	5,9	0,07	5%

No que diz respeito à dimensão Qualidade da Resposta, os indicadores com maior índice de atuação prioritária são a *contribuição para a resolução/esclarecimento* e *utilidade e interesse da resposta* (36% e 30%, respetivamente).

Recomendações de Melhoria da Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Indicadores de Atuação Prioritária

Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Valor médio	Peso na Dimensão	Índice de atuação prioritária
Info. prestada sobre o estado do tratamento	5,8	0,52	54%
Acesso à info. pretendida	5,9	0,48	46%

Ao nível da Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação, ambos os indicadores são de atuação prioritária.

Formalização da Solicitação	Valor médio	Peso na Dimensão	Índice de atuação prioritária
Info. sobre como apresentar a solicitação	7,3	0,49	51%
Clareza dos procedimentos para apresentar a solicitação	7,4	0,51	49%

No que concerne à Formalização da Solicitação, ambos os indicadores são de atuação prioritária.

Recomendações de Melhoria da Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Indicadores de Atuação Prioritária

Submissão da Solicitação	Valor médio	Peso na Dimensão	Índice de atuação prioritária
Apoio disponível	6,5	0,26	39%
Facilid. de encontrar o canal	7,6	0,16	15%
Dispon. e velocidade de carregamento	7,8	0,14	13%
Tempo necessário	7,9	0,13	10%
Org. gráfica do formulário	7,8	0,11	10%
Facilidade de preenchim.	8,0	0,10	8%
Facil. de envio da docum.	8,3	0,09	6%

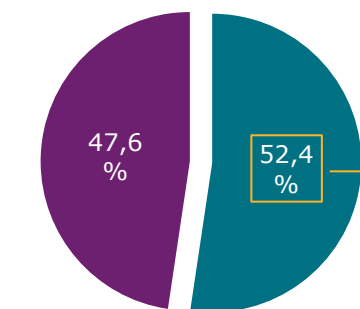
Importância da existência de um canal específico	Valor médio	Peso na Dimensão	Índice de atuação prioritária
Importância da existência de um canal específico	8,5	1,00	100%

Quanto à dimensão Submissão da Solicitação, o indicador com índice de atuação prioritária mais elevado é o *apoio disponível* (39%).

Recomendações de Melhoria da Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

Sugestões de melhoria

Gostaria de fazer algum comentário ou sugestão de melhoria?



■ Não
■ Sim

Base amostral: 726

Qual(is)?



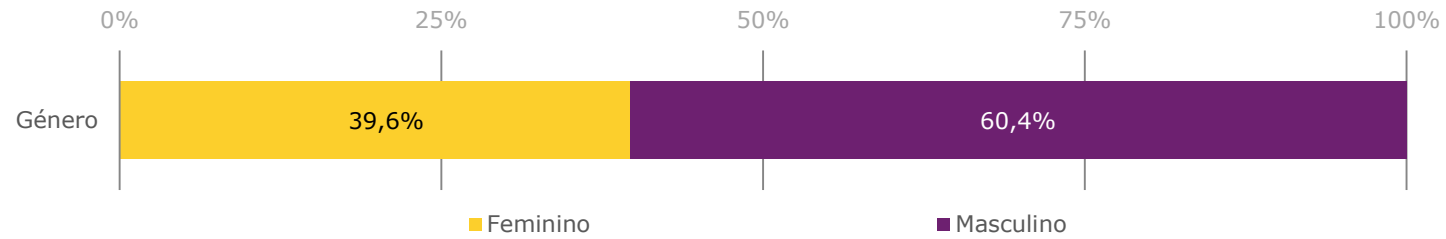
Base amostral: 384

Recomendações de Melhoria da Satisfação dos utilizadores do serviço de tratamento das solicitações

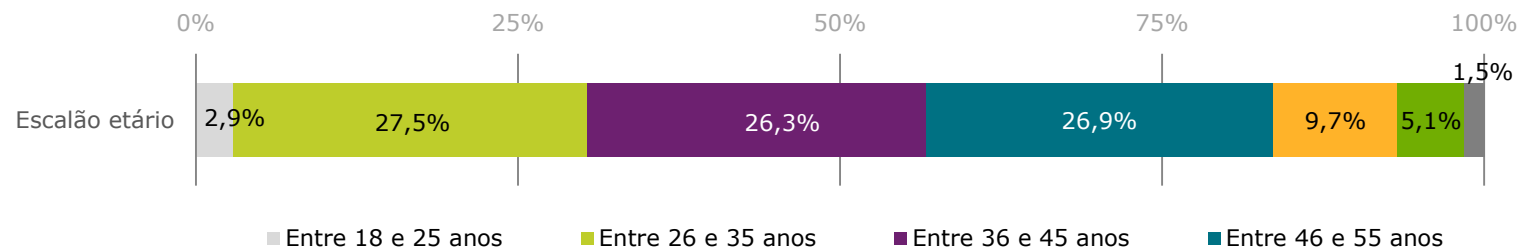
Na categoria "Outros" (10,7%) encontram-se as seguintes sugestões de melhoria que foram menos referidas:

<i>Maior poder para resolver os problemas dos clientes</i>	<i>2,3%</i>	<i>Divulgação do formulário existente no portal da Anacom</i>	<i>0,3%</i>
<i>Existência de feedback sobre as repercussões para os prestadores</i>	<i>2,2%</i>	<i>Seguimento de exemplos de entidades reguladoras internacionais</i>	<i>0,2%</i>
<i>Site confuso</i>	<i>1,1%</i>	<i>Envio da resposta por carta registada/forma escrita</i>	<i>0,2%</i>
<i>Maior profissionalismo dos funcionários</i>	<i>1,0%</i>	<i>Indicação do tempo médio de espera pela resposta</i>	<i>0,2%</i>
<i>Maior aconselhamento</i>	<i>0,6%</i>	<i>Disponibilidade de mais receitas para estimular os utilizadores</i>	<i>0,2%</i>
<i>Disponibilidade de representação em juízo</i>	<i>0,6%</i>	<i>Maior transparência no trabalho desenvolvido</i>	<i>0,2%</i>
<i>Acompanhamento no tratamento das solicitações</i>	<i>0,5%</i>	<i>Existência de uma linha telefónica de apoio</i>	<i>0,2%</i>
<i>Existência de um Provedor do Cliente</i>	<i>0,4%</i>	<i>Disponibilidade de mais meios para estimular os utilizadores</i>	<i>0,2%</i>
<i>Melhoria da qualidade do atendimento</i>	<i>0,4%</i>	<i>Simplificação dos procedimentos</i>	<i>0,0%</i>

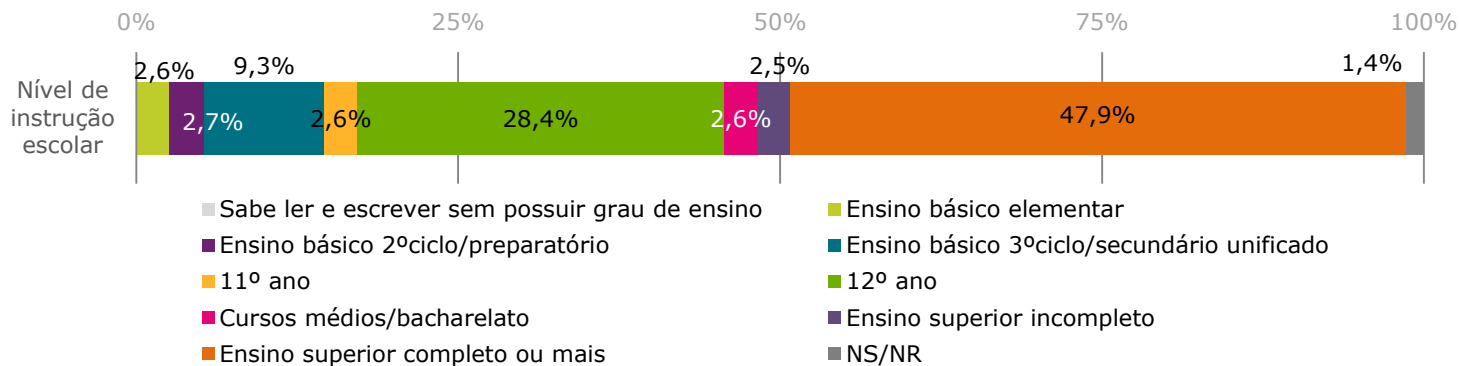
CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO



Base amostral: 726

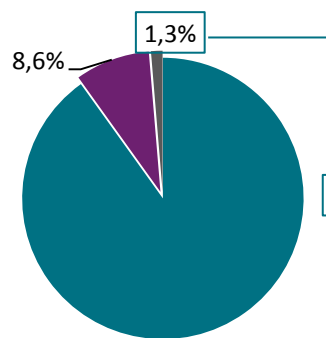


Base amostral: 726



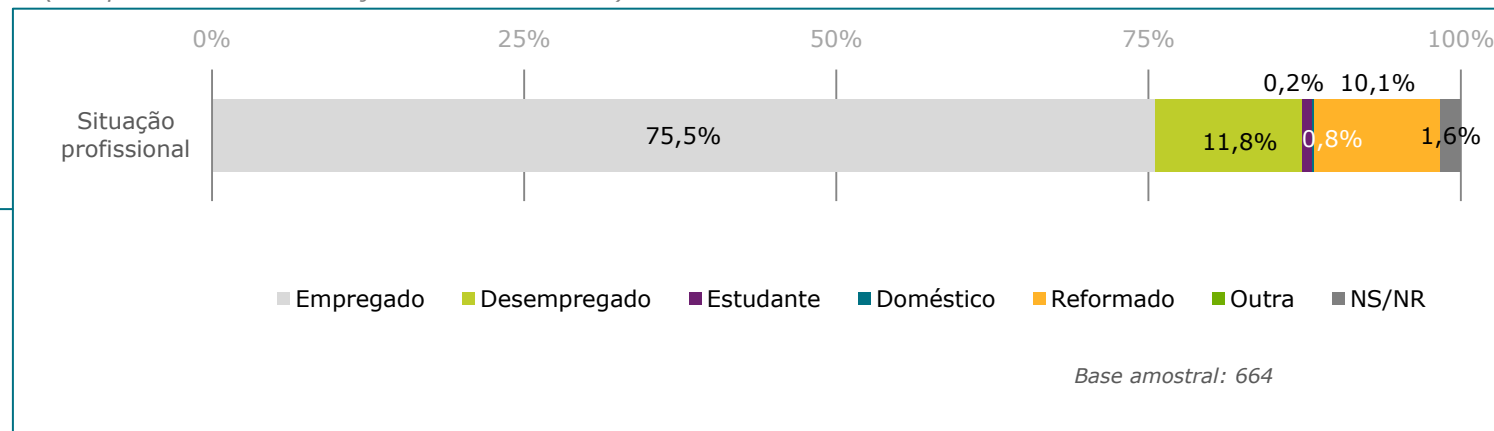
Base amostral: 726

Apresentação da solicitação



- A título pessoal
- Em nome de empresa/entidade
- NS/Não se recorda
- NR

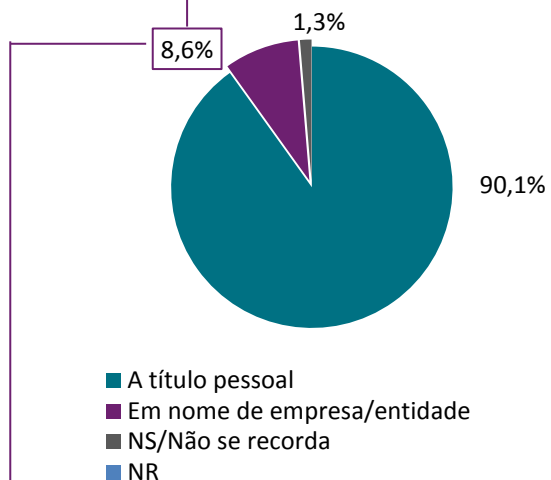
(Se apresentada a solicitação a título individual)



Base amostral: 664

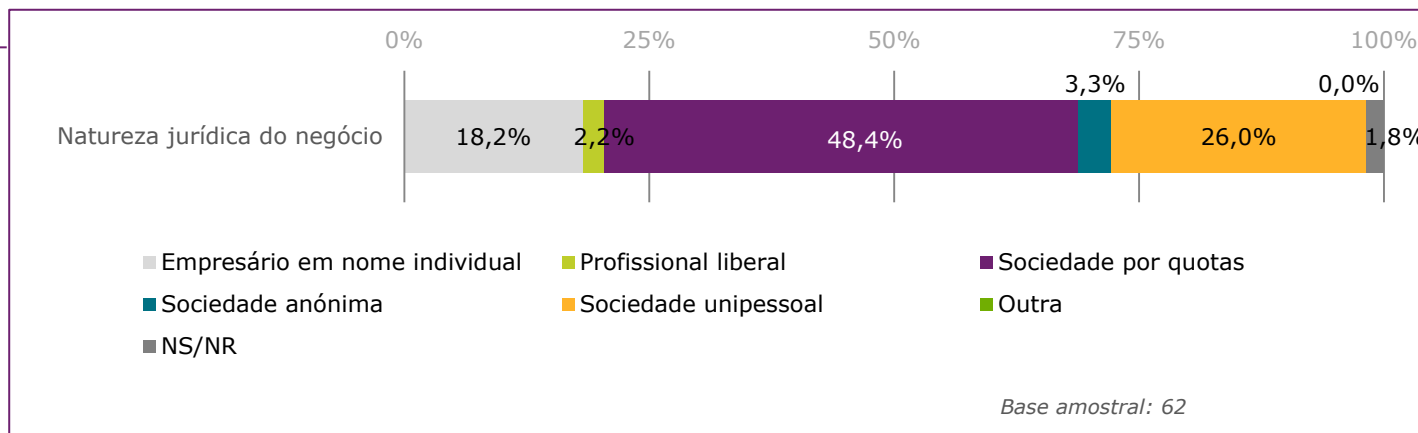
Base amostral: 726

Apresentação da solicitação

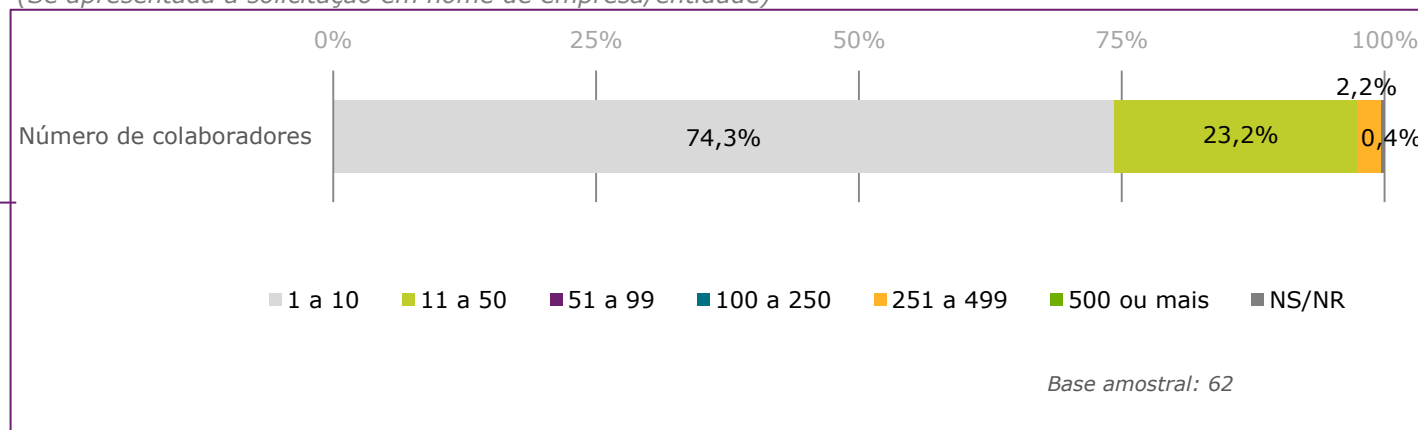


Base amostral: 726

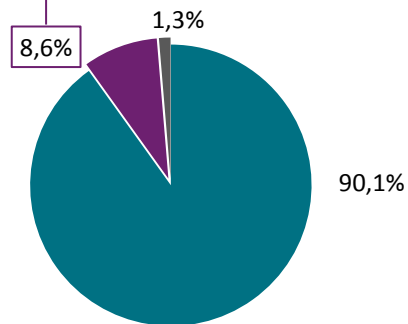
(Se apresentada a solicitação em nome de empresa/entidade)



(Se apresentada a solicitação em nome de empresa/entidade)



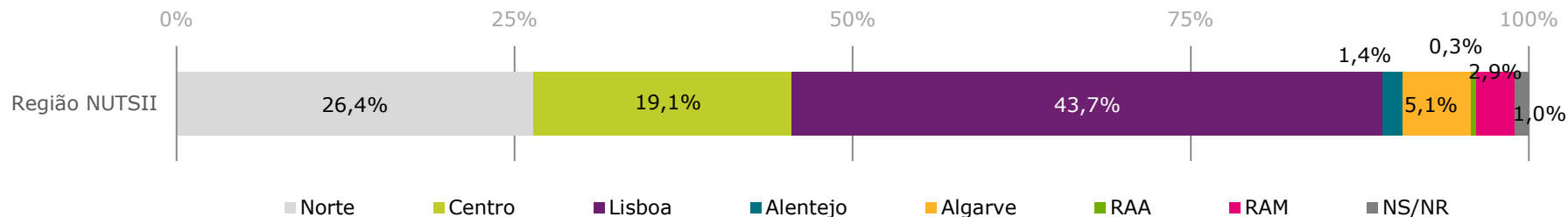
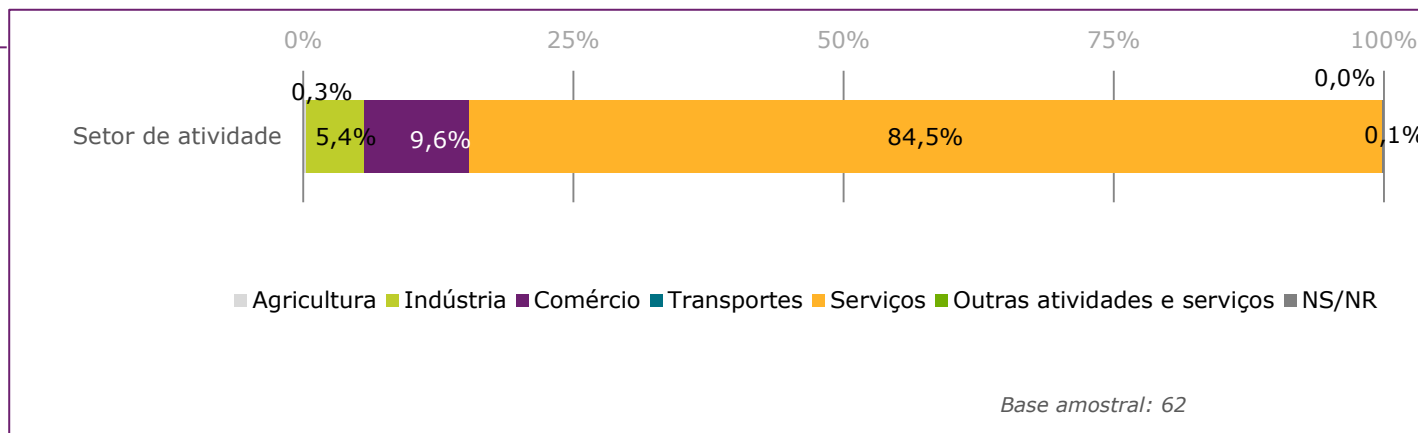
Apresentação da solicitação



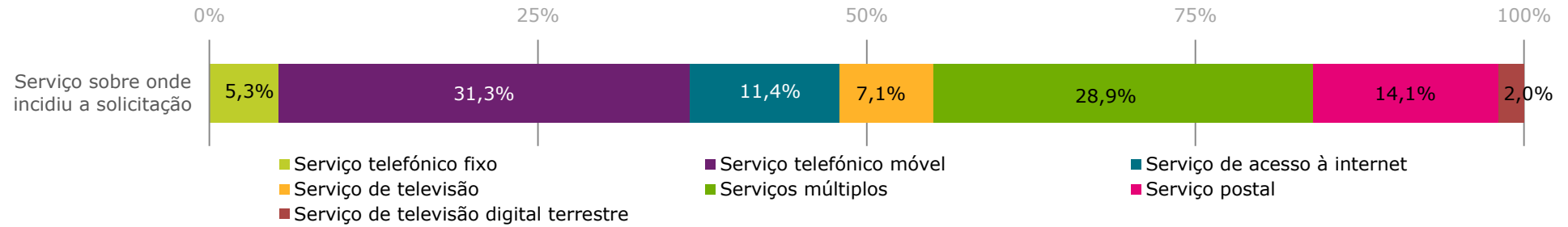
- A título pessoal
- Em nome de empresa/entidade
- NS/Não se recorda
- NR

Base amostral: 726

(Se apresentada a solicitação em nome de empresa/entidade)



Base amostral: 726



Base amostral: 726

ANEXOS

População e Amostra

Estrato	Designação de Estrato	População	Amostra
1	Reclamação com resposta sobre serviço telefónico fixo, com indícios de irregularidades legais	234	41
2	Reclamação com resposta sobre serviço telefónico fixo, sem indícios de irregularidades legais	906	49
3	Reclamação com resposta sobre serviço telefónico móvel, com indícios de irregularidades legais	1204	45
4	Reclamação com resposta sobre serviço telefónico móvel, sem indícios de irregularidades legais	6355	45
5	Reclamação com resposta sobre serviço de acesso à internet, com indícios de irregularidades legais	222	40
6	Reclamação com resposta sobre serviço de acesso à internet, sem indícios de irregularidades legais	2319	45
7	Reclamação com resposta sobre serviço de televisão, com indícios de irregularidades legais	159	39
8	Reclamação com resposta sobre serviço de televisão, sem indícios de irregularidades legais	1498	45
9	Reclamação com resposta sobre serviços múltiplos, com indícios de irregularidades legais	977	46
10	Reclamação com resposta sobre serviços múltiplos, sem indícios de irregularidades legais	6087	47
11	Reclamação com resposta sobre serviços postais, com indícios de irregularidades legais	76	23
12	Reclamação com resposta sobre serviços postais, sem indícios de irregularidades legais	3288	45
13	Reclamação com resposta sobre televisão digital terrestre, com indícios de irregularidades legais	0	0
14	Reclamação com resposta sobre televisão digital terrestre, sem indícios de irregularidades legais	61	22
15	Reclamação sem resposta sobre comunicações eletrónicas	2001	45
16	Reclamação sem resposta sobre serviços postais	284	48
17	Reclamação sem resposta sobre televisão digital terrestre	370	47
18	Pedidos de informação	1415	54

Tipo de Utilizador

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Imagem	Util. singulares	6,1	5,8	6,4	639
	Util. coletivos	4,1	3,2	5,0	62
Exerce efficient. a regul., superv. e repr. do setor das com. elet. e postais em Portugal (Imagem)	Util. singulares	5,7	5,4	6,1	601
	Util. coletivos	3,5	2,4	4,6	59
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	Util. singulares	6,1	5,8	6,4	626
	Util. coletivos	4,2	3,2	5,2	59
Atuação com transparência (Imagem)	Util. singulares	6,5	6,2	6,9	564
	Util. coletivos	3,9	3,0	4,8	49
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	Util. singulares	6,3	6,0	6,6	562
	Util. coletivos	4,0	3,0	5,0	51
Formalização da Solicitação	Util. singulares	7,4	7,2	7,6	286
	Util. coletivos	6,8	5,8	7,8	29
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Util. singulares	7,4	7,2	7,6	282
	Util. coletivos	6,5	5,3	7,7	28
Clareza dos proced. para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Util. singulares	7,4	7,2	7,7	281
	Util. coletivos	7,0	6,2	7,9	27

Tipo de Utilizador

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Submissão da Solicitação	Util. singulares	7,5	7,3	7,6	287
	Util. coletivos	7,3	6,6	8,1	30
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	Util. singulares	7,6	7,4	7,8	282
	Util. coletivos	7,5	6,7	8,3	30
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	Util. singulares	7,9	7,7	8,1	205
	Util. coletivos	7,4	6,5	8,3	21
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	Util. singulares	7,8	7,6	8,0	203
	Util. coletivos	7,8	6,9	8,6	20
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	Util. singulares	8,1	7,9	8,2	216
	Util. coletivos	8,0	7,1	8,8	21
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	Util. singulares	8,3	8,1	8,4	200
	Util. coletivos	8,4	7,9	8,9	19
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	Util. singulares	7,9	7,7	8,1	219
	Util. coletivos	7,8	7,1	8,5	22
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	Util. singulares	6,5	6,2	6,9	225
	Util. coletivos	6,3	5,4	7,2	24

Tipo de Utilizador

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Util. singulares	6,1	5,7	6,5	85
	Util. coletivos	5,6	5,3	5,9	9
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acomp. do Tratamento da Solicitação)	Util. singulares	6,1	5,7	6,5	82
	Util. coletivos	5,7	5,3	6,0	8
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acomp. do Tratam. da Solicitação)	Util. singulares	6,0	5,7	6,4	83
	Util. coletivos	5,6	5,1	6,0	8
Importância da existência de um canal específico	Util. singulares	8,6	8,3	8,8	647
	Util. coletivos	8,2	7,1	9,3	60
Qualidade da Resposta	Util. singulares	5,7	5,4	6,0	441
	Util. coletivos	4,4	3,4	5,5	41
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	Util. singulares	6,0	5,7	6,3	185
	Util. coletivos	5,2	3,9	6,5	23
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	Util. singulares	6,8	6,5	7,1	430
	Util. coletivos	5,8	4,6	7,0	40
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Util. singulares	6,5	6,2	6,8	429
	Util. coletivos	4,6	3,2	6,0	41

Tipo de Utilizador

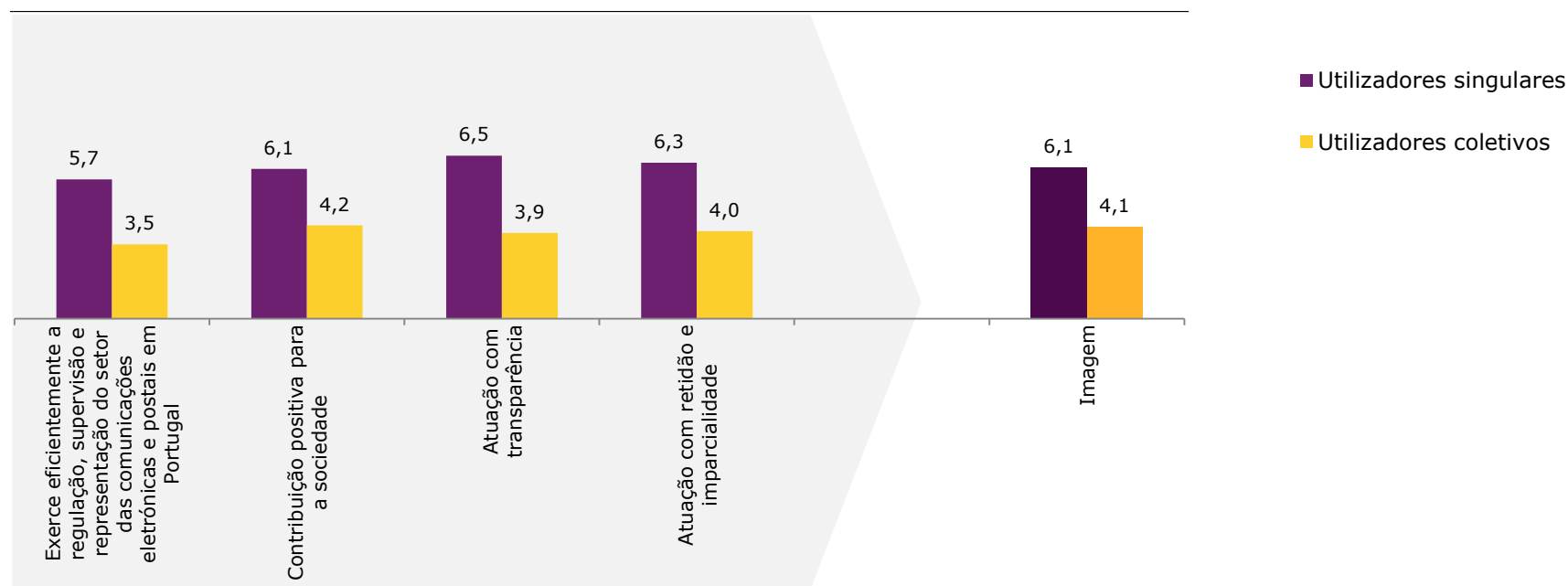
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Util. singulares	5,6	5,2	5,9	431
	Util. coletivos	4,0	2,8	5,2	40
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	Util. singulares	4,5	4,1	4,8	420
	Util. coletivos	3,6	2,6	4,7	39
Satisfação	Util. singulares	4,7	4,4	5,0	656
	Util. coletivos	3,5	2,5	4,5	62
Satisfação Global (Satisfação)	Util. singulares	4,9	4,6	5,3	640
	Util. coletivos	3,6	2,5	4,8	62
Realização das Expectativas (Satisfação)	Util. singulares	4,2	3,8	4,6	574
	Util. coletivos	3,4	2,5	4,3	59
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	Util. singulares	4,9	4,6	5,3	643
	Util. coletivos	3,5	2,3	4,6	62

Tipo de Utilizador

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Confiança	Util. singulares	5,6	5,2	5,9	653
	Util. coletivos	3,9	2,8	5,0	62
Plena confiança na Anacom (Confiança)	Util. singulares	5,5	5,1	5,9	642
	Util. coletivos	4,1	2,9	5,2	62
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	Util. singulares	5,7	5,3	6,0	632
	Util. coletivos	4,0	2,9	5,1	60
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	Util. singulares	5,5	5,1	5,9	622
	Util. coletivos	3,6	2,5	4,7	60

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

Utilizadores singulares: 639

Utilizadores coletivos: 62

Escala de 1 a 10:

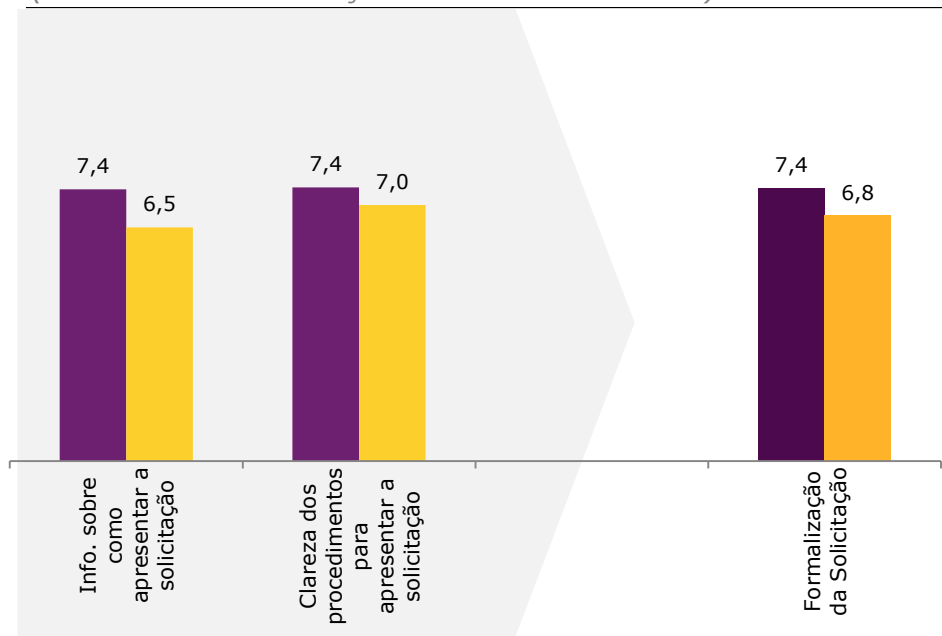
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)

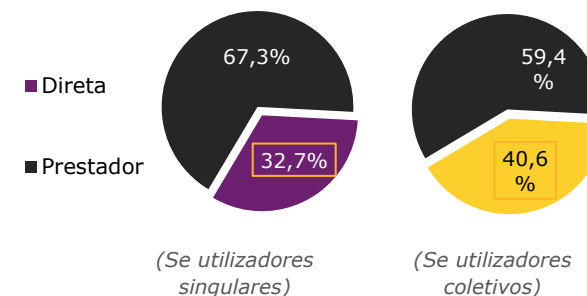


Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

Utilizadores singulares: 286

Utilizadores coletivos: 29

Via da submissão da solicitação



■ Utilizadores singulares

■ Utilizadores coletivos

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

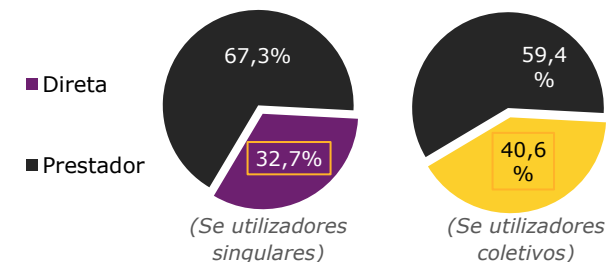
10 - Nível mais elevado

Nota: Valores médios com bases amostrais inferiores a 30 respostas são meramente indicativos.

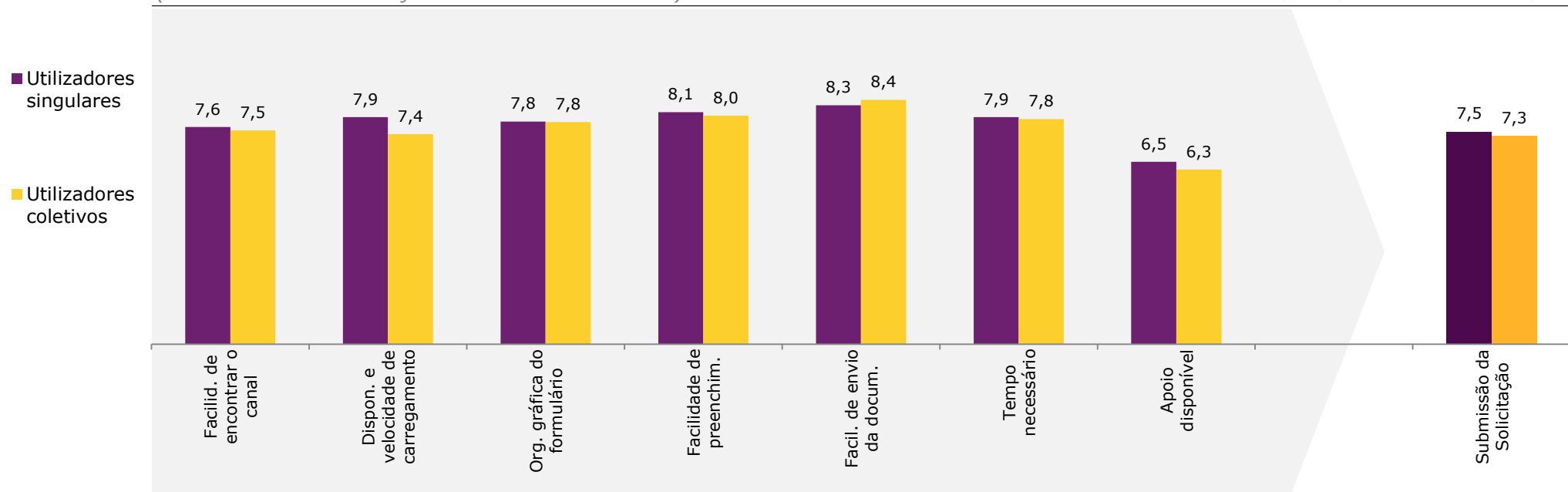
Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação



(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

Utilizadores singulares: 287

Utilizadores coletivos: 30

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

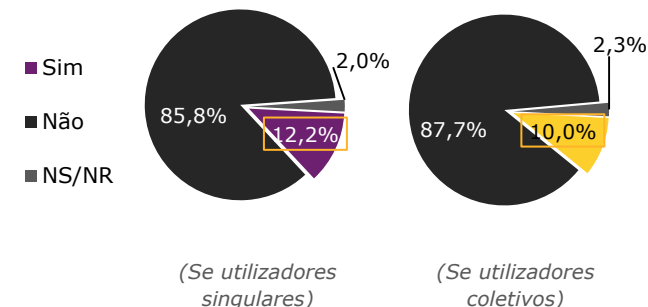
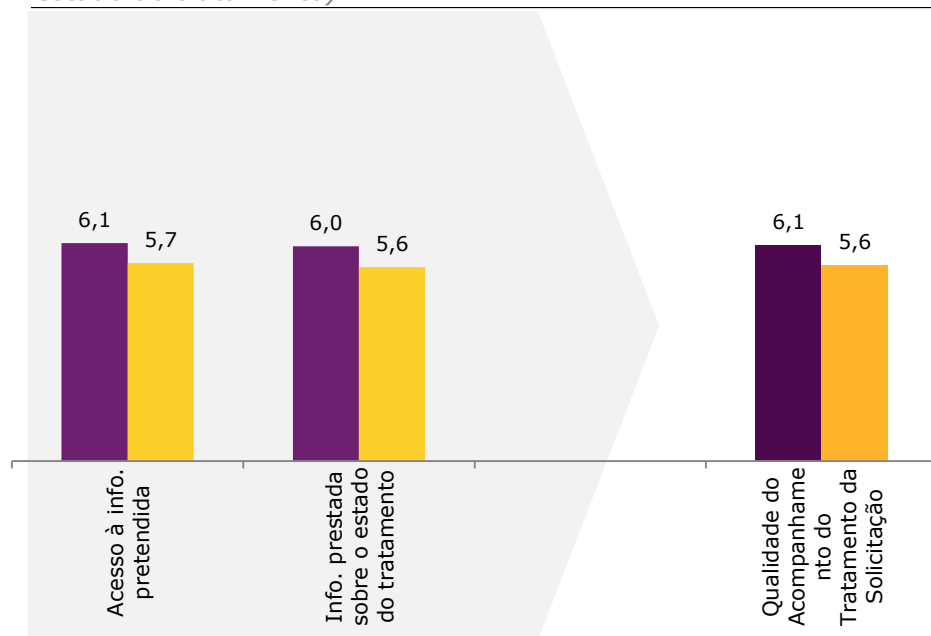
Nota: Valores médios com bases amostrais inferiores a 30 respostas são meramente indicativos.

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



■ Utilizadores singulares
■ Utilizadores coletivos

Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

Utilizadores singulares: 85

Utilizadores coletivos: 9

Escala de 1 a 10:

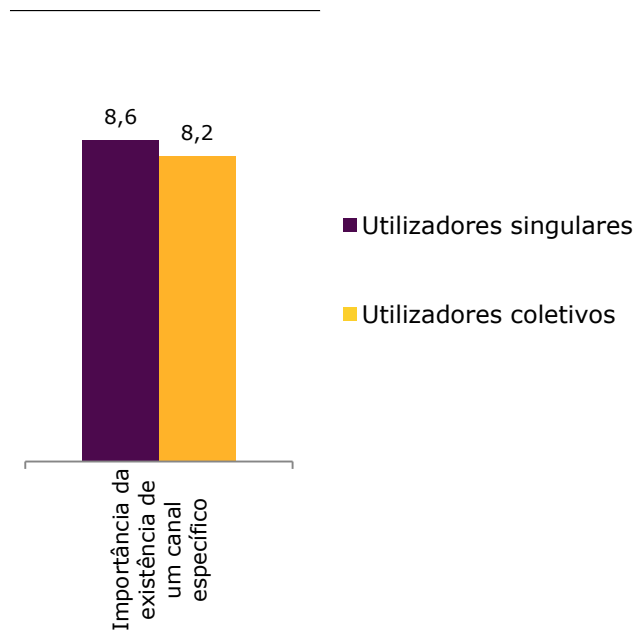
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Nota: Valores médios com bases amostrais inferiores a 30 respostas são meramente indicativos.

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

Utilizadores singulares: 647

Utilizadores coletivos: 60

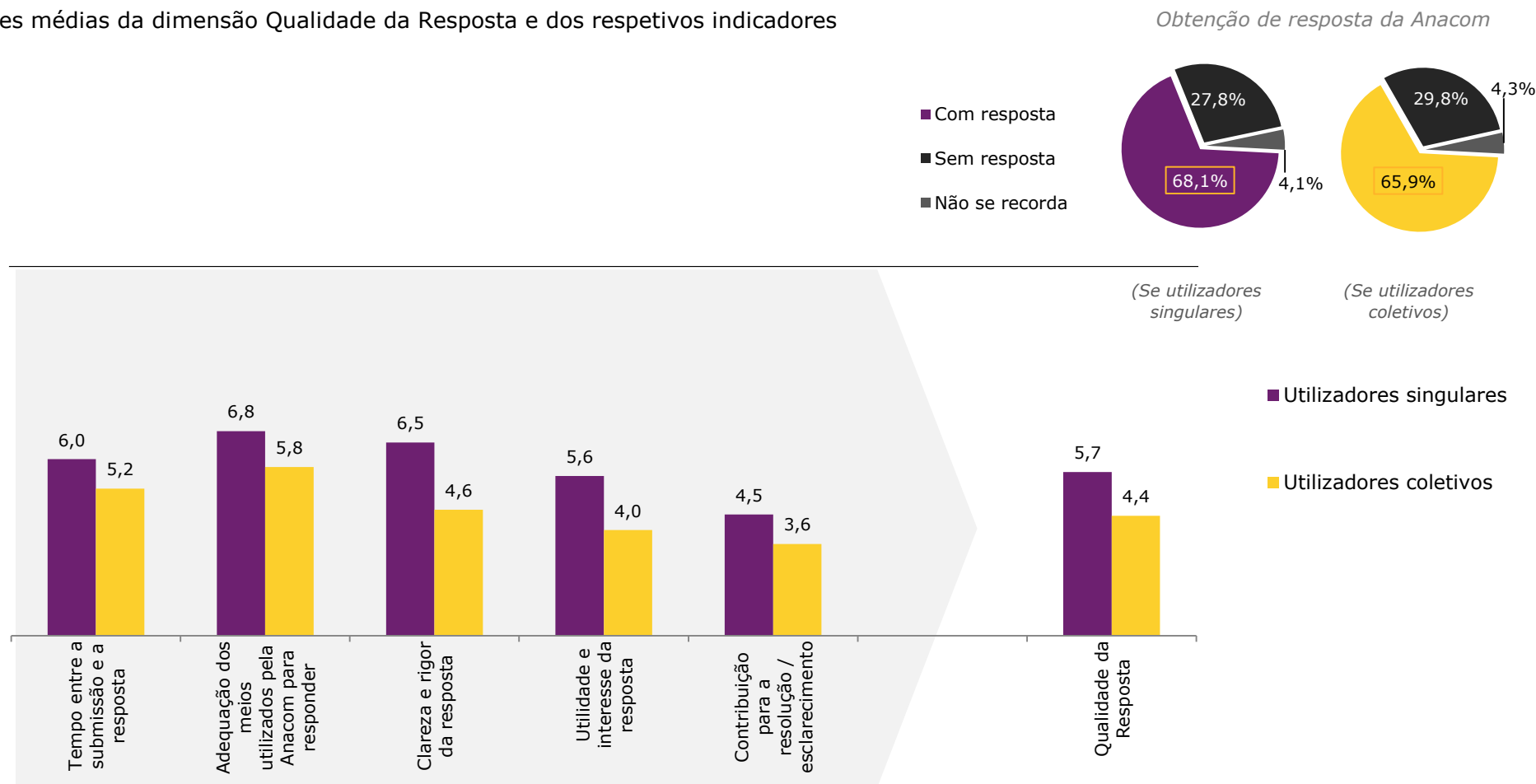
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

Utilizadores singulares: 441

Utilizadores coletivos: 41

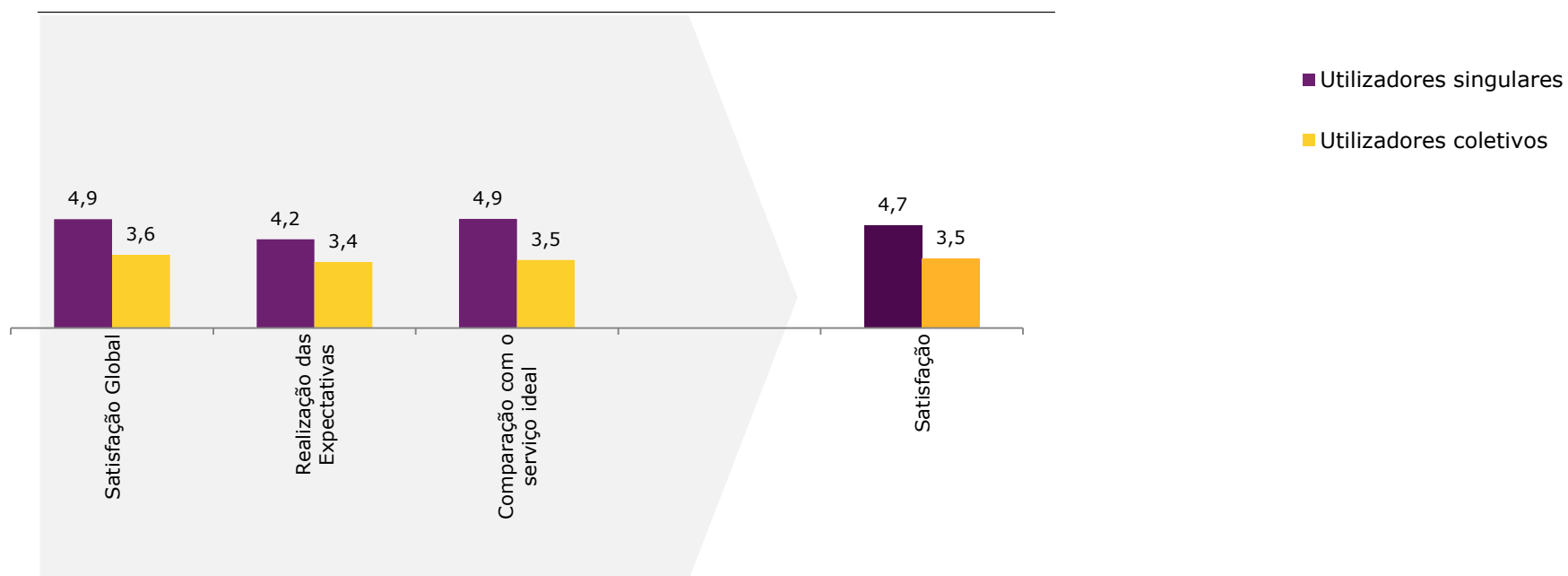
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

Utilizadores singulares: 656

Utilizadores coletivos: 62

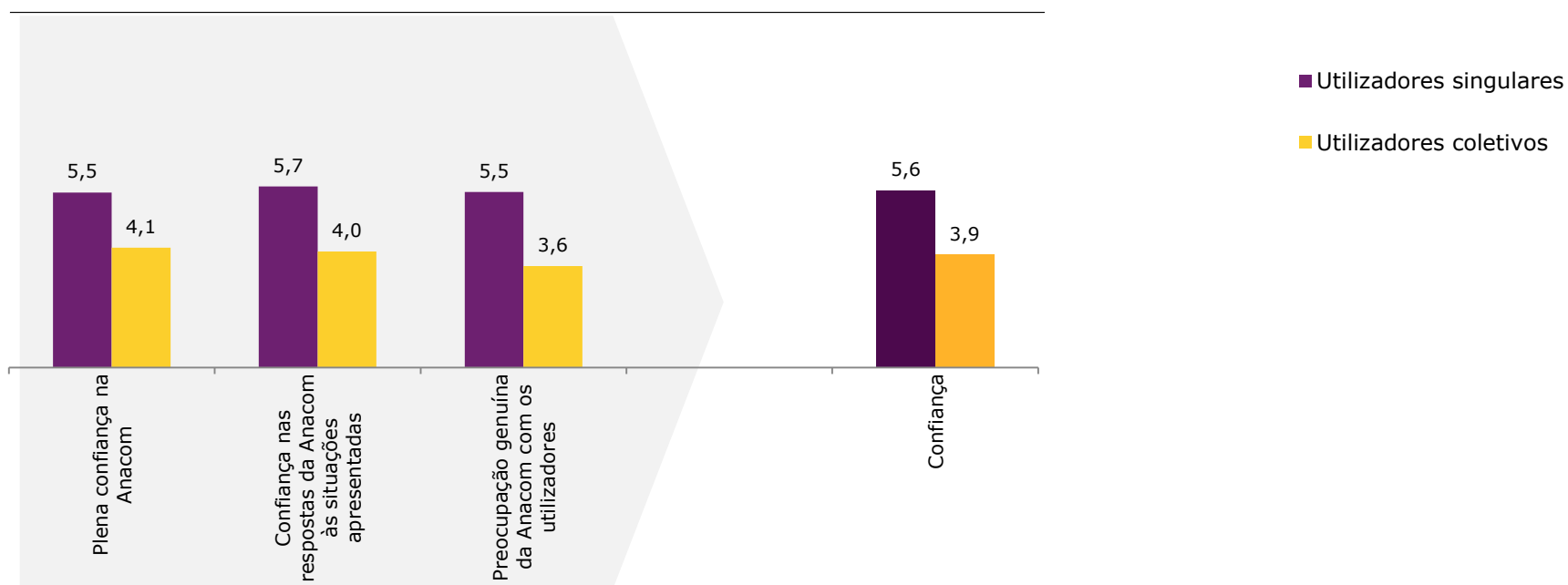
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Confiança:

Utilizadores singulares: 653

Utilizadores coletivos: 62

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Resolução da Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Imagem	Solic. resolvida	7,4	7,1	7,7	297
	Solic. não resolvida	4,8	4,4	5,2	369
Exerce efficient. a regul., superv. e repr. do setor das com. elet. e postais em Portugal (Imagem)	Solic. resolvida	7,2	6,8	7,5	280
	Solic. não resolvida	4,2	3,8	4,7	351
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	Solic. resolvida	7,5	7,2	7,9	293
	Solic. não resolvida	4,6	4,2	5,1	358
Atuação com transparência (Imagem)	Solic. resolvida	7,7	7,4	8,1	272
	Solic. não resolvida	5,1	4,7	5,6	317
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	Solic. resolvida	7,7	7,4	8,1	270
	Solic. não resolvida	4,7	4,3	5,2	320
Formalização da Solicitação	Solic. resolvida	8,0	7,8	8,3	133
	Solic. não resolvida	6,9	6,6	7,2	166
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Solic. resolvida	8,0	7,7	8,3	132
	Solic. não resolvida	6,8	6,5	7,2	162
Clareza dos proced. para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Solic. resolvida	8,1	7,8	8,4	130
	Solic. não resolvida	7,0	6,7	7,3	163

Resolução da Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Submissão da Solicitação	Solic. resolvida	8,0	7,8	8,2	135
	Solic. não resolvida	7,1	6,8	7,3	167
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	Solic. resolvida	8,2	8,0	8,5	131
	Solic. não resolvida	7,2	6,8	7,5	166
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	Solic. resolvida	8,6	8,3	8,8	97
	Solic. não resolvida	7,4	7,1	7,7	121
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	Solic. resolvida	8,3	8,0	8,5	97
	Solic. não resolvida	7,5	7,2	7,8	120
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	Solic. resolvida	8,6	8,4	8,8	103
	Solic. não resolvida	7,7	7,5	8,0	127
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	Solic. resolvida	8,7	8,4	8,9	94
	Solic. não resolvida	8,1	7,8	8,3	118
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	Solic. resolvida	8,5	8,3	8,7	105
	Solic. não resolvida	7,5	7,2	7,8	129
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	Solic. resolvida	7,8	7,5	8,1	104
	Solic. não resolvida	5,6	5,2	6,1	133

Resolução da Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Solic. resolvida	7,8	7,5	8,1	36
	Solic. não resolvida	4,2	3,8	4,7	54
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acomp. do Tratamento da Solicitação)	Solic. resolvida	7,7	7,4	8,1	35
	Solic. não resolvida	4,3	3,8	4,8	51
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acomp. do Tratam. da Solicitação)	Solic. resolvida	7,9	7,6	8,2	36
	Solic. não resolvida	4,1	3,6	4,5	51
Importância da existência de um canal específico	Solic. resolvida	8,9	8,6	9,1	301
	Solic. não resolvida	8,1	7,8	8,5	372
Qualidade da Resposta	Solic. resolvida	7,3	7,0	7,7	220
	Solic. não resolvida	4,2	3,9	4,5	233
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	Solic. resolvida	7,1	6,7	7,6	97
	Solic. não resolvida	4,8	4,5	5,2	102
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	Solic. resolvida	7,8	7,5	8,1	217
	Solic. não resolvida	5,8	5,4	6,2	227
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Solic. resolvida	8,0	7,7	8,3	215
	Solic. não resolvida	5,2	4,7	5,7	228

Resolução da Solicitação

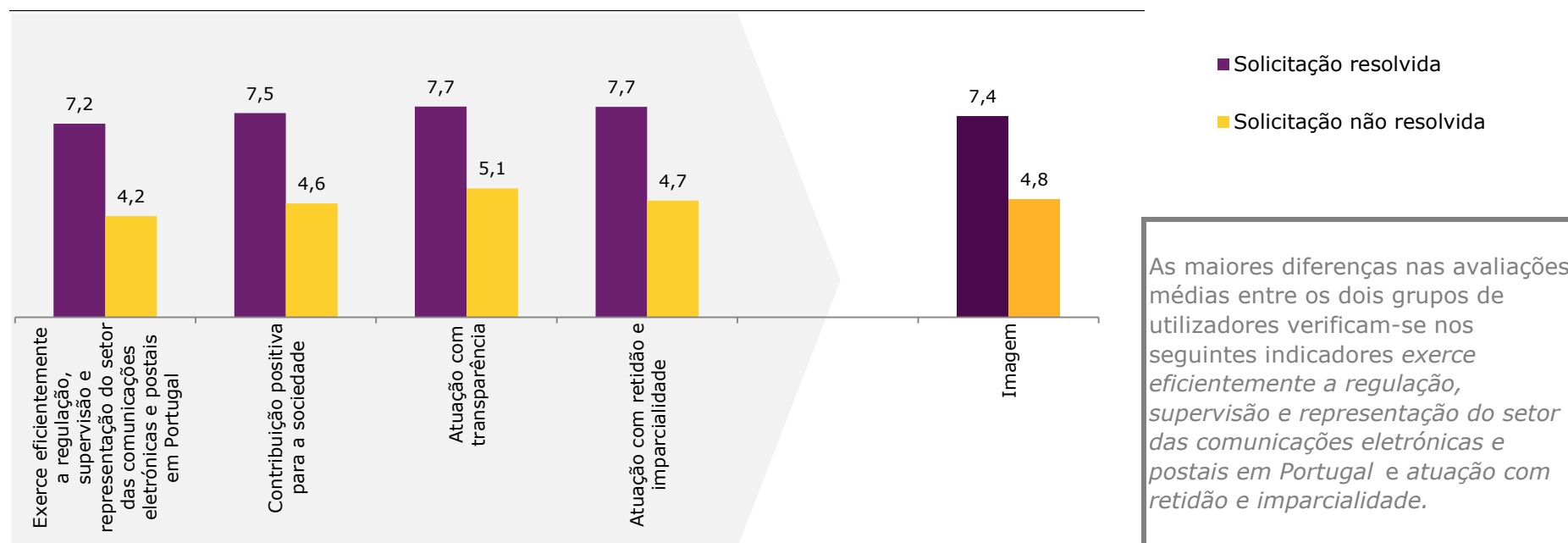
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Solic. resolvida	7,5	7,1	7,9	216
	Solic. não resolvida	3,8	3,4	4,2	227
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	Solic. resolvida	7,0	6,5	7,5	209
	Solic. não resolvida	2,5	2,2	2,9	226
Satisfação	Solic. resolvida	6,3	5,9	6,7	303
	Solic. não resolvida	3,4	3,0	3,7	379
Satisfação Global (Satisfação)	Solic. resolvida	6,5	6,0	7,0	297
	Solic. não resolvida	3,6	3,2	4,0	373
Realização das Expectativas (Satisfação)	Solic. resolvida	6,3	5,8	6,9	261
	Solic. não resolvida	2,7	2,4	3,0	347
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	Solic. resolvida	6,5	6,1	6,9	298
	Solic. não resolvida	3,5	3,1	4,0	373

Resolução da Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Confiança	Solic. resolvida	7,2	6,8	7,6	303
	Solic. não resolvida	4,1	3,7	4,5	377
Plena confiança na Anacom (Confiança)	Solic. resolvida	7,3	6,9	7,7	300
	Solic. não resolvida	4,0	3,6	4,4	372
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	Solic. resolvida	7,4	7,0	7,7	294
	Solic. não resolvida	4,2	3,7	4,6	366
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	Solic. resolvida	7,1	6,7	7,6	290
	Solic. não resolvida	3,9	3,5	4,4	359

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

Solicitação resolvida: 297

Solicitação não resolvida: 369

Escala de 1 a 10:

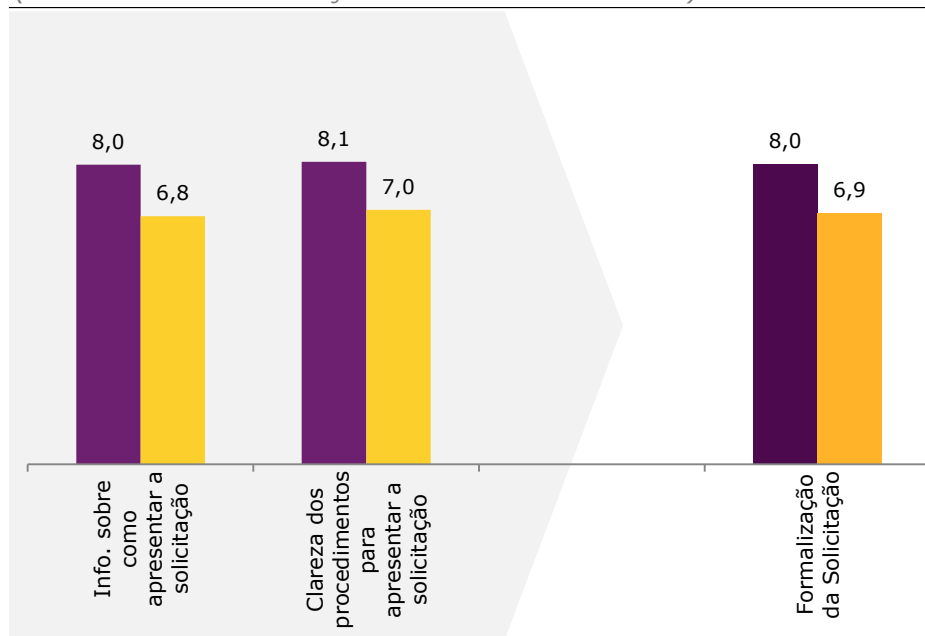
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)

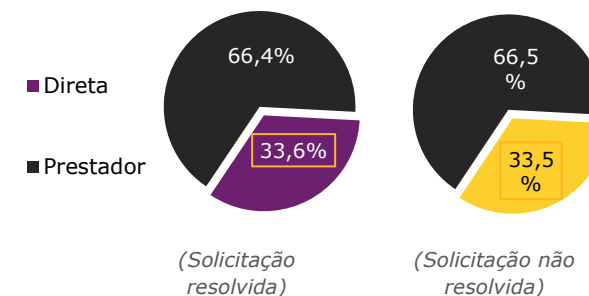


Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

Solicitação resolvida: 133

Solicitação não resolvida: 166

Via da submissão da solicitação



■ Solicitação resolvida

■ Solicitação não resolvida

É no indicador *informação sobre como apresentar a solicitação* que reside a maior diferença entre as avaliações médias atribuídas pelos dois grupos de utilizadores alvo de análise.

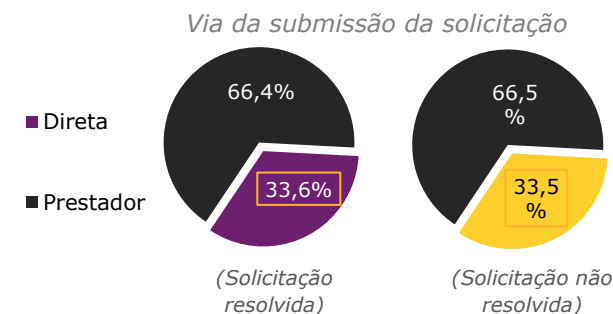
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

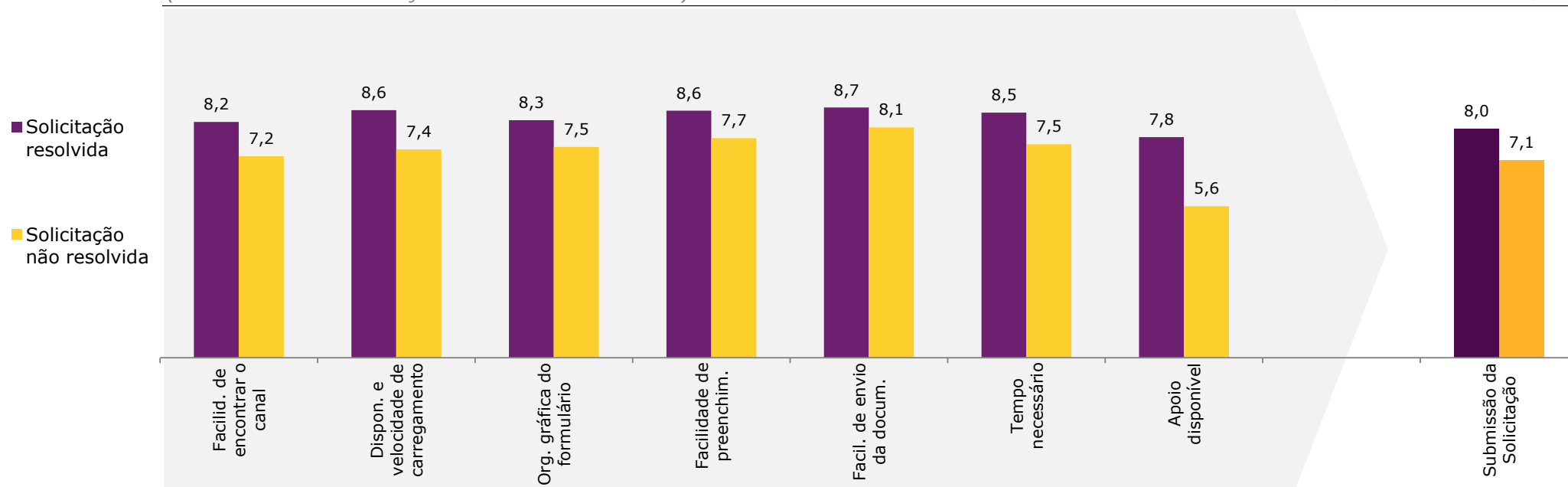
10 - Nível mais elevado

Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores



(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

Solicitação resolvida: 135

Solicitação não resolvida: 167

O indicador *apoio disponível* é o que apresenta as menores valorizações médias nesta dimensão e também onde se constata as maiores diferenças nas suas avaliações entre os que viram a sua solicitação resolvida e os que ainda não têm a sua solicitação resolvida.

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

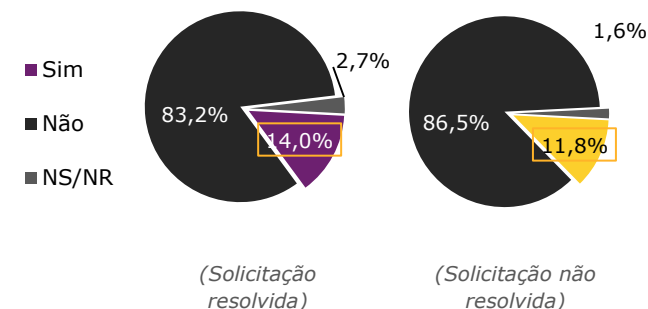
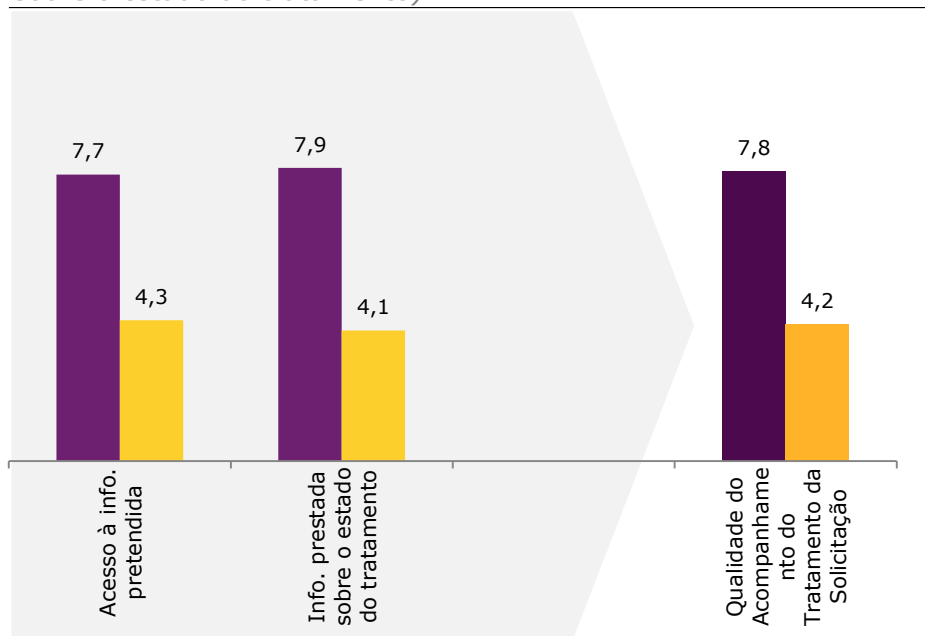
10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



- Solicitação resolvida
- Solicitação não resolvida

Em ambos os indicadores pertencentes à Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação se observam diferenças relevantes e estatisticamente significativas entre os dois grupos de utilizadores aqui em análise.

Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

Solicitação resolvida: 36

Solicitação não resolvida: 54

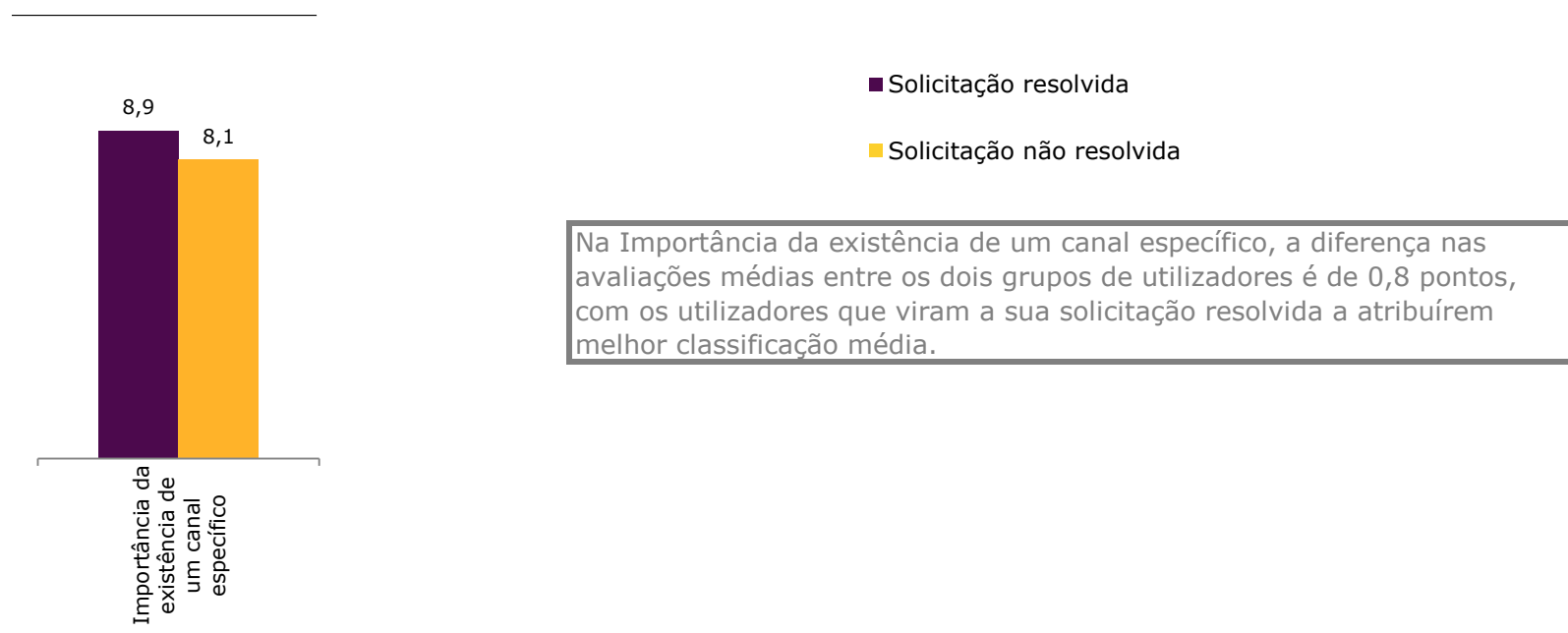
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

Solicitação resolvida: 301

Solicitação não resolvida: 372

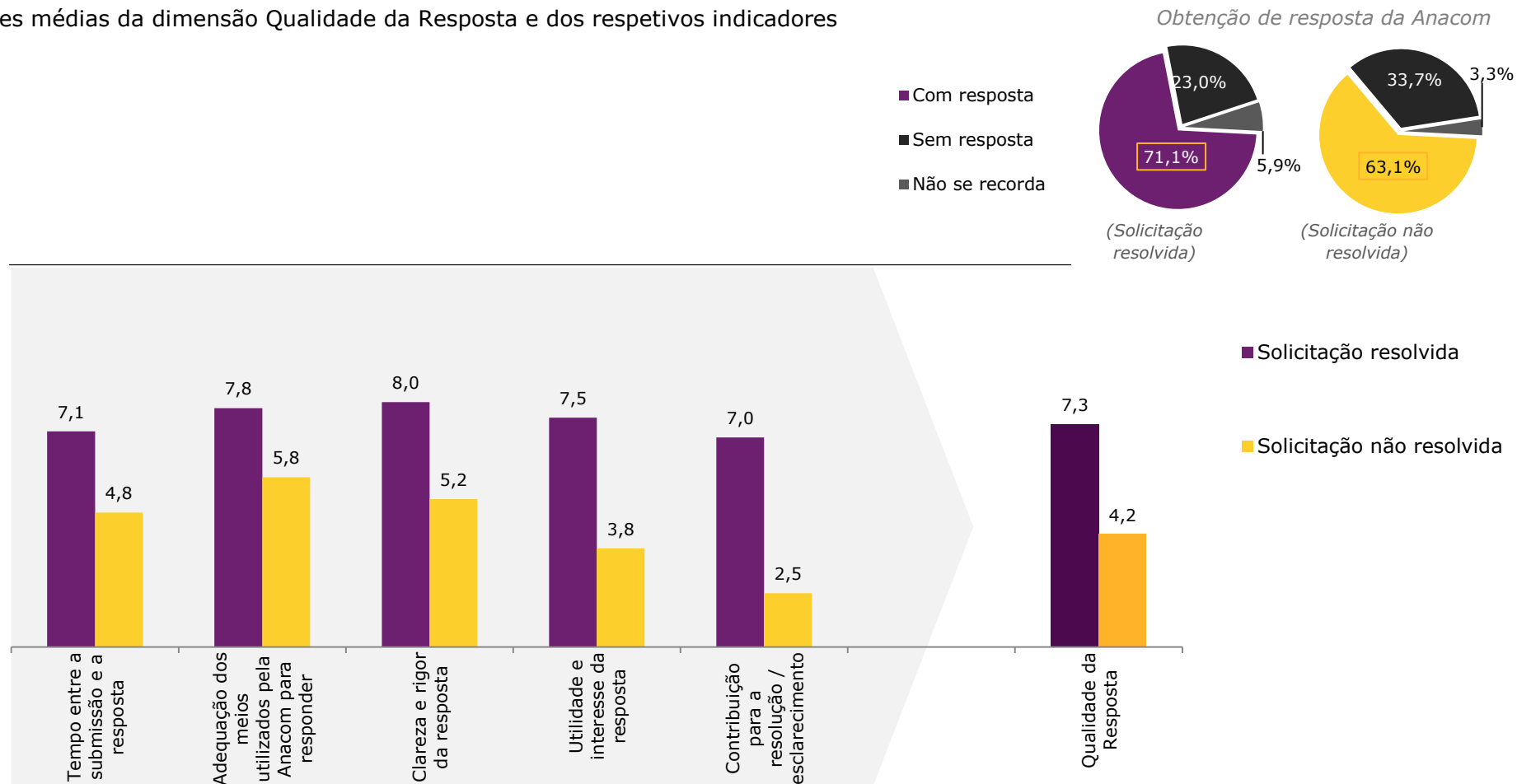
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

Solicitação resolvida: 220

Solicitação não resolvida: 233

O indicador *contribuição para a resolução/esclarecimento* regista a maior diferença nas classificações médias entre os dois grupos de utilizadores, cerca de 4,5 pontos.

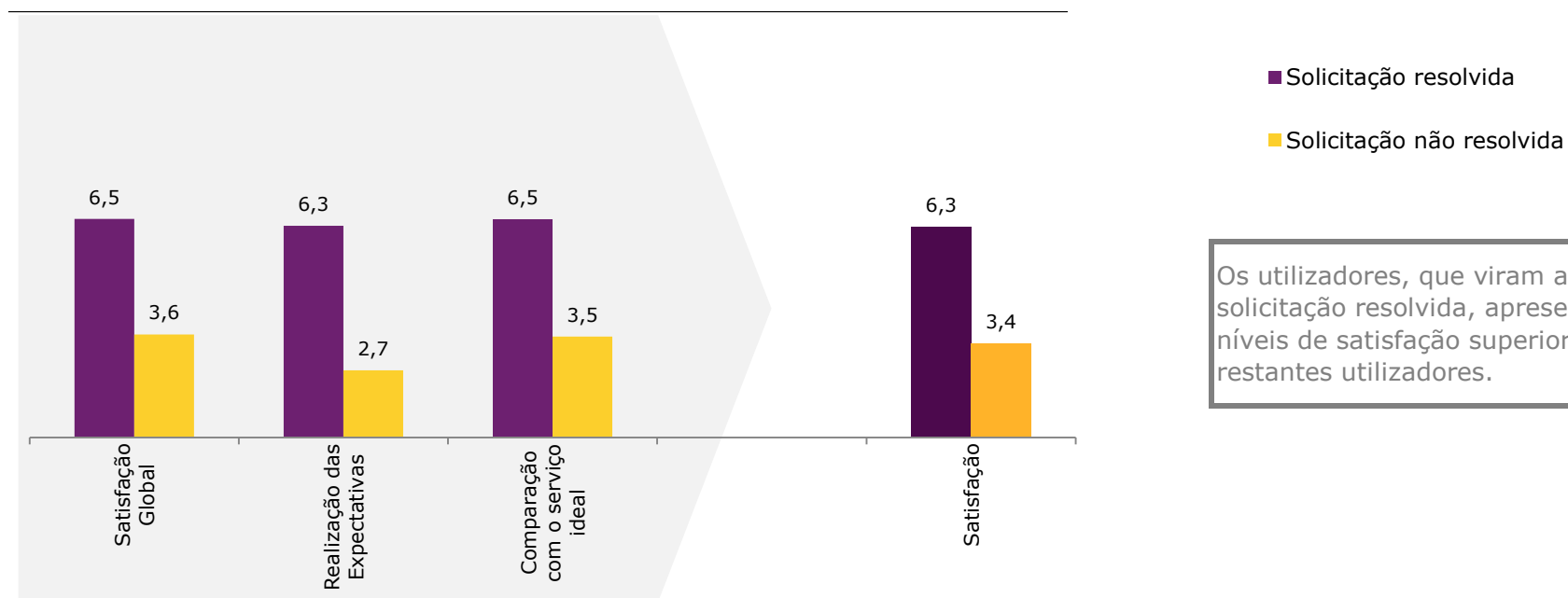
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

Solicitação resolvida: 303

Solicitação não resolvida: 379

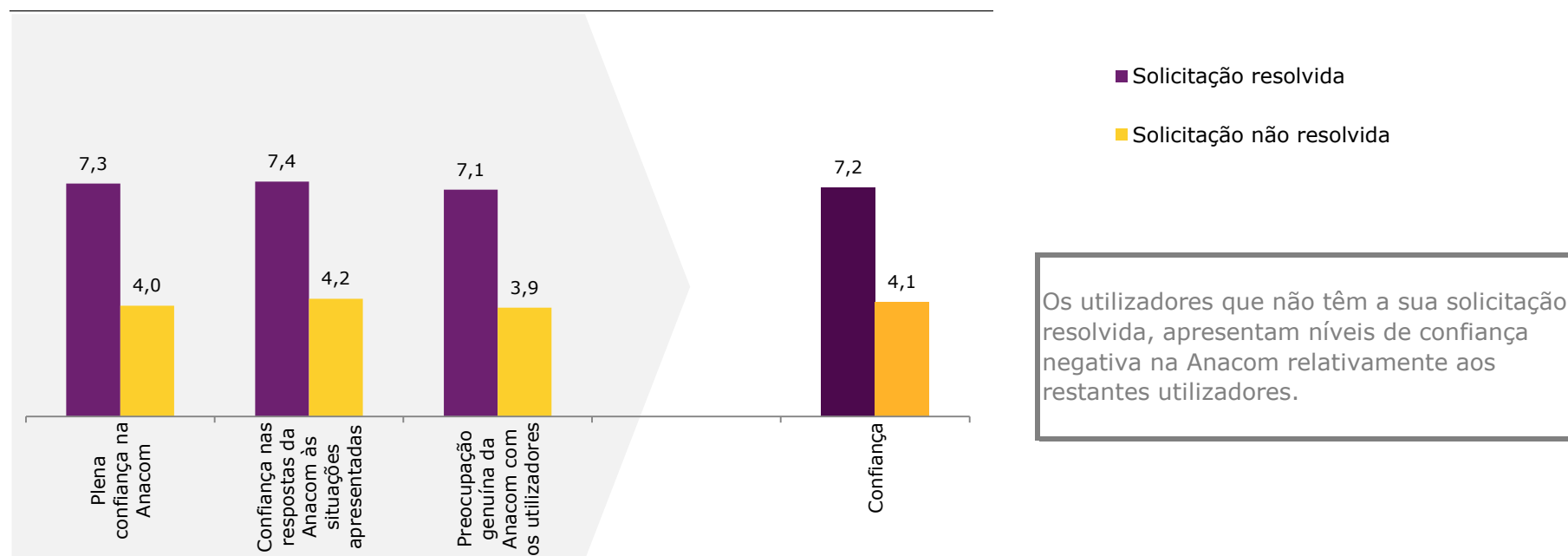
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Confiança:

Solicitação resolvida: 303

Solicitação não resolvida: 377

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Tipo de Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Imagem	Reclamação	5,9	5,6	6,2	654
	Pedido de inform.	6,1	5,4	6,9	54
Exerce efficient. a regul., superv. e repr. do setor das com. elet. e postais em Portugal (Imagem)	Reclamação	5,5	5,1	5,9	616
	Pedido de inform.	5,7	4,9	6,5	51
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	Reclamação	5,9	5,5	6,2	638
	Pedido de inform.	6,2	5,4	7,1	54
Atuação com transparência (Imagem)	Reclamação	6,3	5,9	6,6	570
	Pedido de inform.	6,6	5,8	7,4	49
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	Reclamação	6,1	5,7	6,4	570
	Pedido de inform.	6,2	5,4	7,0	50
Formalização da Solicitação	Reclamação	7,4	7,2	7,7	262
	Pedido de inform.	7,0	6,4	7,5	54
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Reclamação	7,4	7,1	7,6	258
	Pedido de inform.	6,9	6,3	7,5	53
Clareza dos proced. para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Reclamação	7,5	7,2	7,7	255
	Pedido de inform.	7,0	6,4	7,6	54

Tipo de Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Submissão da Solicitação	Reclamação	7,5	7,3	7,7	264
	Pedido de inform.	7,3	7,0	7,7	54
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	Reclamação	7,6	7,3	7,8	260
	Pedido de inform.	7,6	7,1	8,1	53
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	Reclamação	7,8	7,6	8,1	198
	Pedido de inform.	7,9	7,4	8,3	29
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	Reclamação	7,8	7,5	8,0	195
	Pedido de inform.	7,8	7,4	8,3	29
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	Reclamação	8,0	7,8	8,2	208
	Pedido de inform.	8,1	7,7	8,5	30
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	Reclamação	8,3	8,1	8,5	193
	Pedido de inform.	8,1	7,6	8,6	27
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	Reclamação	7,9	7,7	8,1	212
	Pedido de inform.	7,9	7,4	8,4	30
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	Reclamação	6,6	6,3	6,9	200
	Pedido de inform.	6,2	5,5	6,8	50

Tipo de Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Reclamação	5,8	5,4	6,1	87
	Pedido de inform.	6,6	6,0	7,3	8
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acomp. do Tratamento da Solicitação)	Reclamação	5,8	5,4	6,2	83
	Pedido de inform.	6,6	6,0	7,2	8
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acomp. do Tratam. da Solicitação)	Reclamação	5,7	5,3	6,1	84
	Pedido de inform.	6,6	5,9	7,3	8
Importância da existência de um canal específico	Reclamação	8,5	8,2	8,7	660
	Pedido de inform.	8,5	8,0	9,0	54
Qualidade da Resposta	Reclamação	5,5	5,2	5,8	449
	Pedido de inform.	6,4	5,8	7,0	38
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	Reclamação	6,1	5,8	6,5	172
	Pedido de inform.	4,7	4,1	5,4	37
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	Reclamação	6,7	6,4	7,0	437
	Pedido de inform.	7,3	6,6	7,9	38
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Reclamação	6,4	6,0	6,7	438
	Pedido de inform.	6,6	5,8	7,4	37

Tipo de Solicitação

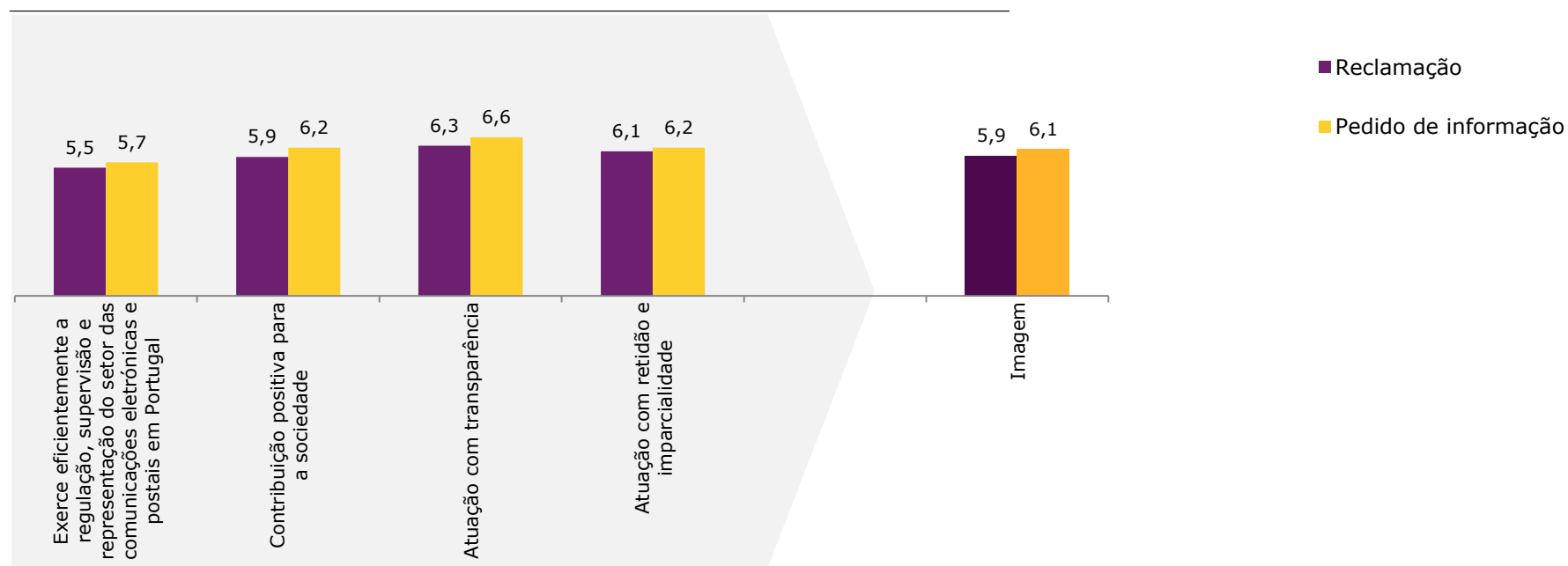
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Reclamação	5,4	5,0	5,7	438
	Pedido de inform.	6,5	5,6	7,3	38
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	Reclamação	4,3	3,9	4,7	426
	Pedido de inform.	6,0	5,2	6,8	38
Satisfação	Reclamação	4,6	4,2	4,9	671
	Pedido de inform.	5,0	4,3	5,7	54
Satisfação Global (Satisfação)	Reclamação	4,8	4,4	5,1	655
	Pedido de inform.	5,0	4,3	5,7	54
Realização das Expectativas (Satisfação)	Reclamação	4,1	3,7	4,4	584
	Pedido de inform.	4,4	3,7	5,2	54
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	Reclamação	4,7	4,4	5,1	659
	Pedido de inform.	5,5	4,7	6,3	53

Tipo de Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Confiança	Reclamação	5,4	5,0	5,7	670
	Pedido de inform.	6,0	5,2	6,8	52
Plena confiança na Anacom (Confiança)	Reclamação	5,3	4,9	5,7	659
	Pedido de inform.	6,2	5,3	7,1	52
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	Reclamação	5,4	5,1	5,8	649
	Pedido de inform.	6,4	5,6	7,2	50
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	Reclamação	5,3	4,9	5,7	639
	Pedido de inform.	5,3	4,5	6,2	50

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

Reclamação: 654

Pedido de informação: 54

Escala de 1 a 10:

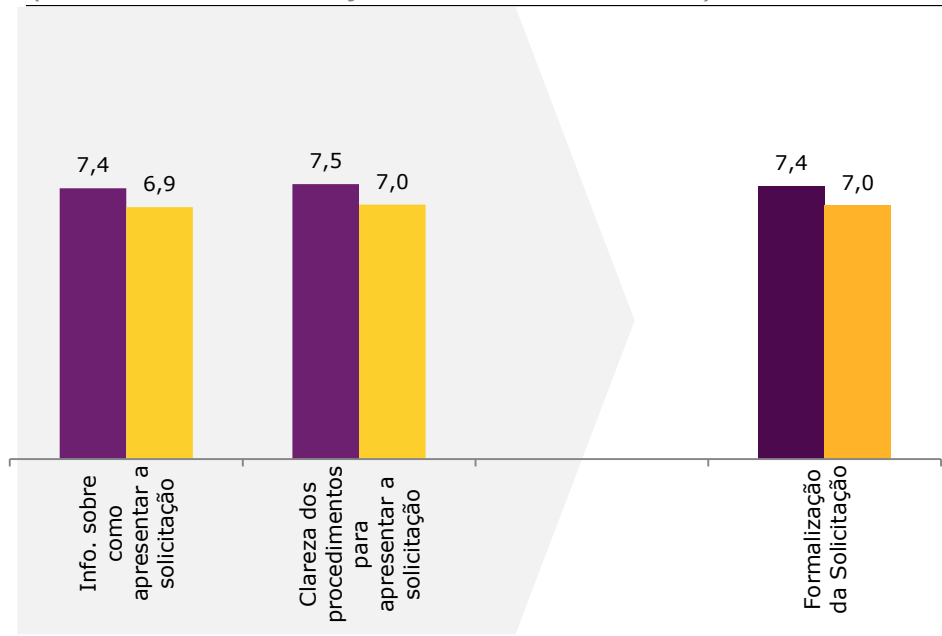
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)

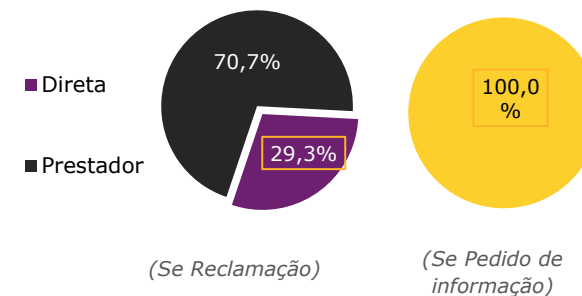


Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

Reclamação: 262

Pedido de informação: 54

Via da submissão da solicitação



Reclamação

Pedido de informação

Escala de 1 a 10:

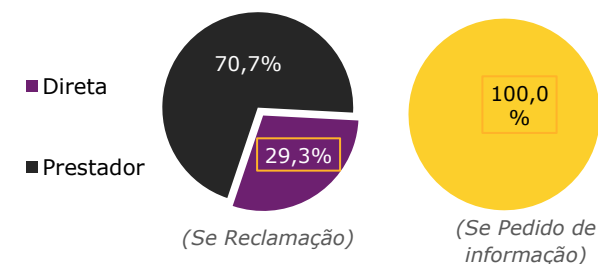
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

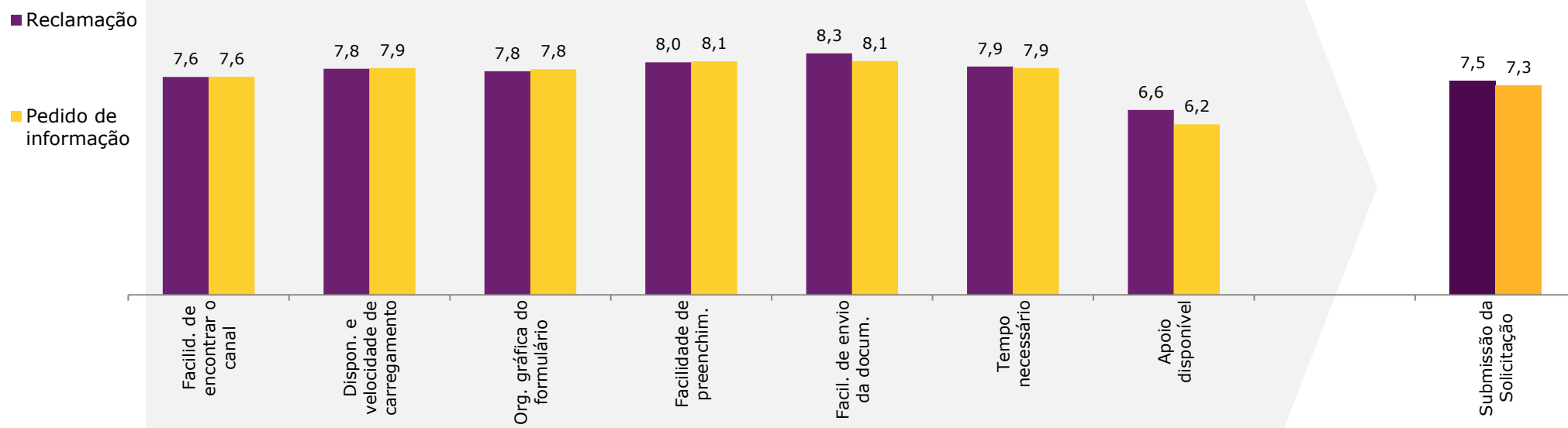
Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação



(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

Reclamação: 264

Pedido de informação: 54

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

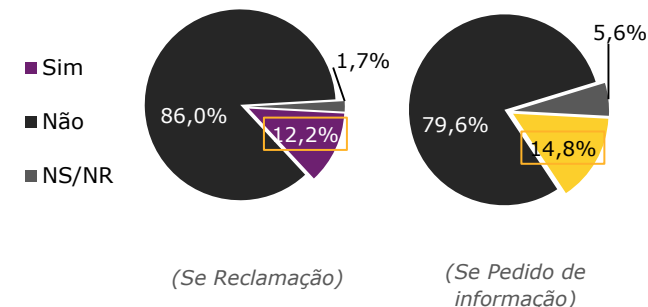
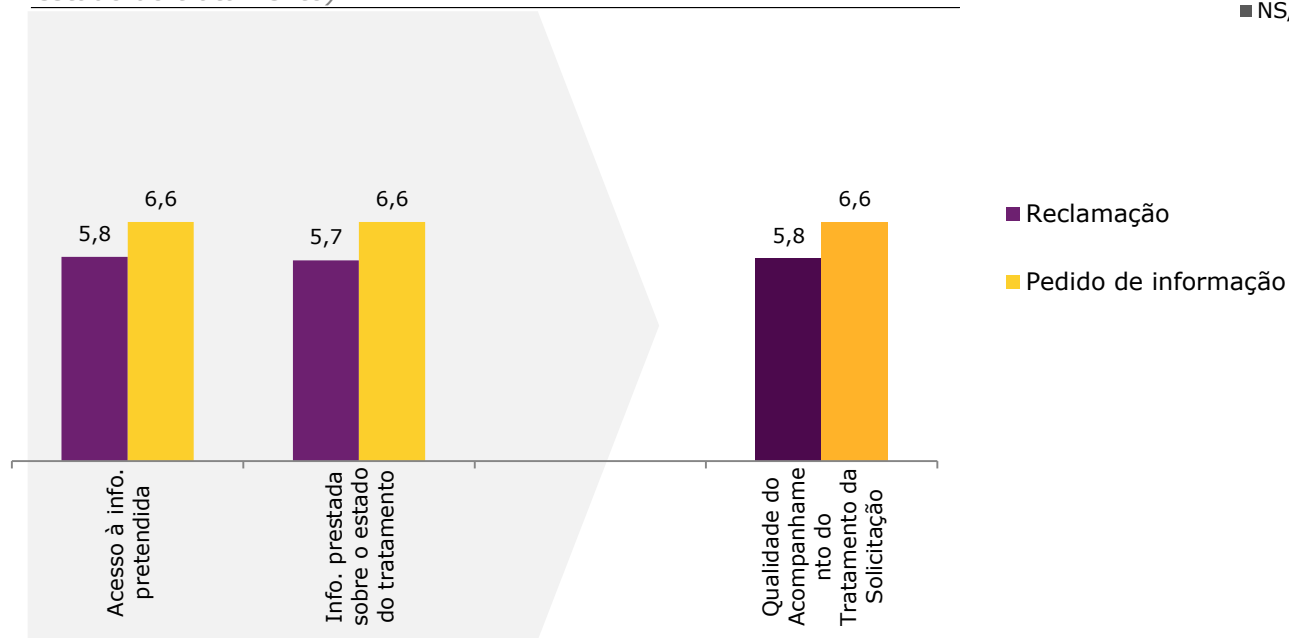
Nota: Valores médios com bases amostrais inferiores a 30 respostas são meramente indicativos.

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

Reclamação: 87

Pedido de informação: 8

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Nota: Valores médios com bases amostrais inferiores a 30 respostas são meramente indicativos.

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

Reclamação: 660

Pedido de informação: 54

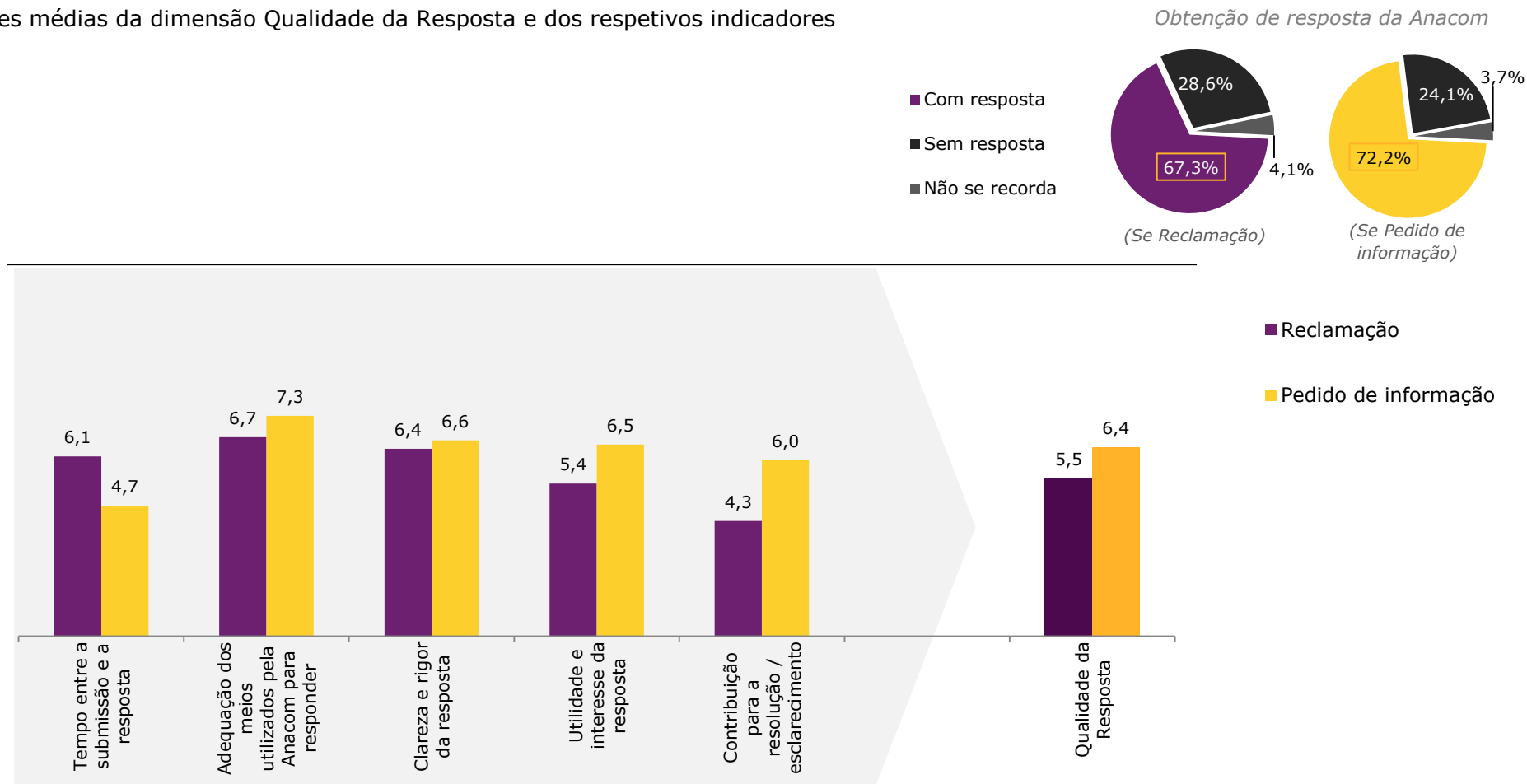
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

Reclamação: 449

Pedido de informação: 38

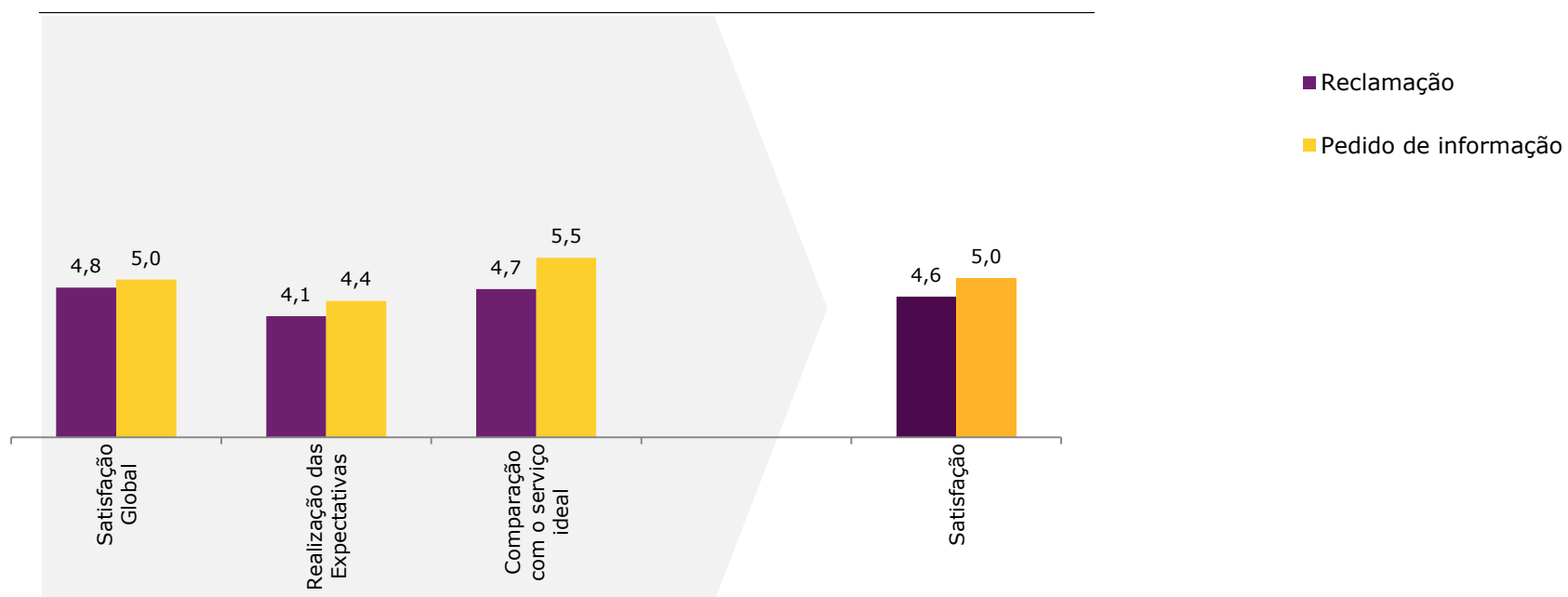
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

Reclamação: 671

Pedido de informação: 54

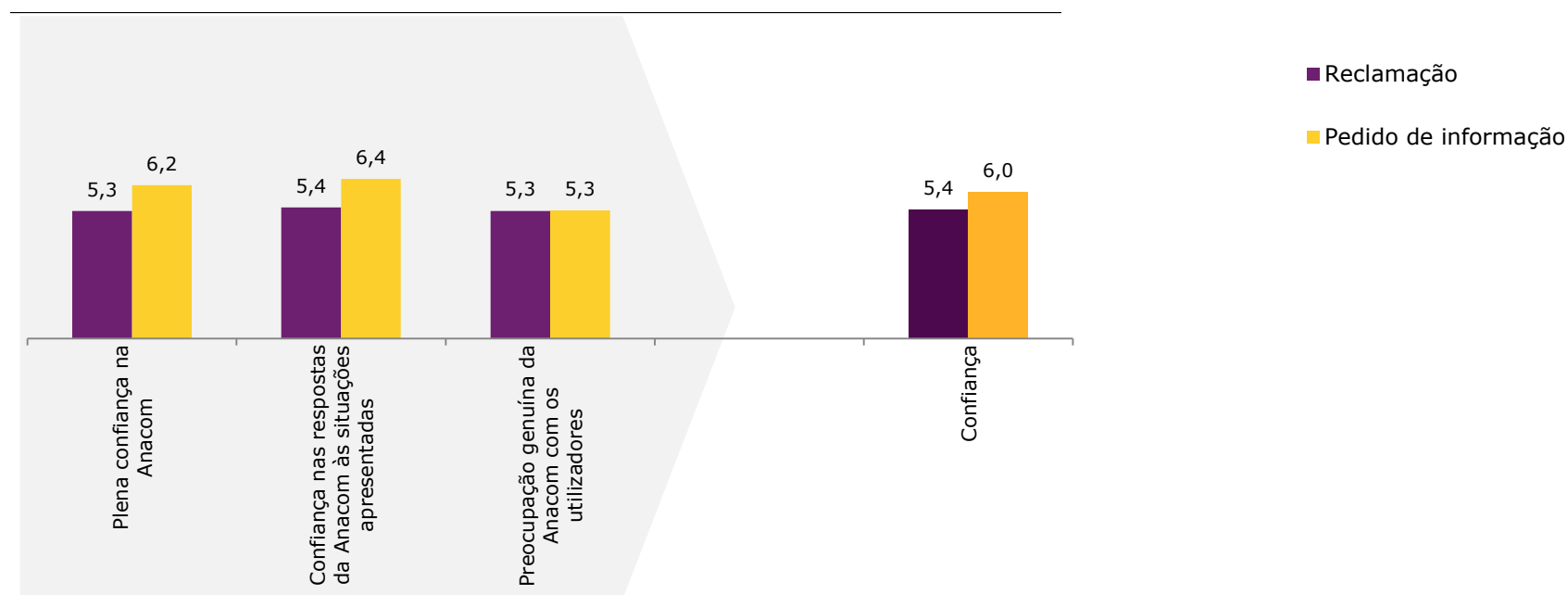
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Confiança:

Reclamação: 670

Pedido de informação: 52

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Via da Submissão da Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Imagem	Direta	6,1	5,6	6,6	313
	Prestador	5,8	5,5	6,2	395
Exerce efficient. a regul., superv. e repr. do setor das com. elet. e postais em Portugal (Imagem)	Direta	5,7	5,1	6,2	299
	Prestador	5,4	5,0	5,8	368
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	Direta	6,0	5,5	6,5	310
	Prestador	5,8	5,4	6,2	382
Atuação com transparência (Imagem)	Direta	6,5	6,0	7,0	275
	Prestador	6,2	5,8	6,6	344
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	Direta	6,4	5,9	6,9	277
	Prestador	5,9	5,5	6,4	343
Formalização da Solicitação	Direta	7,3	7,0	7,7	316
	Prestador	-	-	-	0
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Direta	7,3	6,9	7,7	311
	Prestador	-	-	-	0
Clareza dos proced. para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Direta	7,4	7,0	7,7	309
	Prestador	-	-	-	0

Via da Submissão da Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Submissão da Solicitação	Direta	7,5	7,2	7,7	318
	Prestador	-	-	-	0
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	Direta	7,6	7,2	7,9	313
	Prestador	-	-	-	0
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	Direta	7,8	7,5	8,2	227
	Prestador	-	-	-	0
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	Direta	7,8	7,5	8,1	224
	Prestador	-	-	-	0
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	Direta	8,0	7,8	8,3	238
	Prestador	-	-	-	0
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	Direta	8,3	8,0	8,5	220
	Prestador	-	-	-	0
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	Direta	7,9	7,6	8,2	242
	Prestador	-	-	-	0
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	Direta	6,5	6,1	7,0	250
	Prestador	-	-	-	0

Via da Submissão da Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Direta	5,9	5,4	6,4	66
	Prestador	5,7	5,2	6,1	29
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acomp. do Tratamento da Solicitação)	Direta	6,1	5,6	6,6	63
	Prestador	5,6	5,1	6,0	28
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acomp. do Tratam. da Solicitação)	Direta	5,8	5,2	6,3	64
	Prestador	5,8	5,3	6,3	28
Importância da existência de um canal específico	Direta	8,7	8,3	9,1	316
	Prestador	8,4	8,0	8,7	398
Qualidade da Resposta	Direta	5,8	5,4	6,3	220
	Prestador	5,4	5,1	5,8	267
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	Direta	5,9	5,4	6,4	209
	Prestador	-	-	-	0
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	Direta	7,3	6,9	7,7	216
	Prestador	6,4	6,0	6,8	259
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Direta	6,5	5,9	7,1	216
	Prestador	6,3	5,9	6,7	259

Via da Submissão da Solicitação

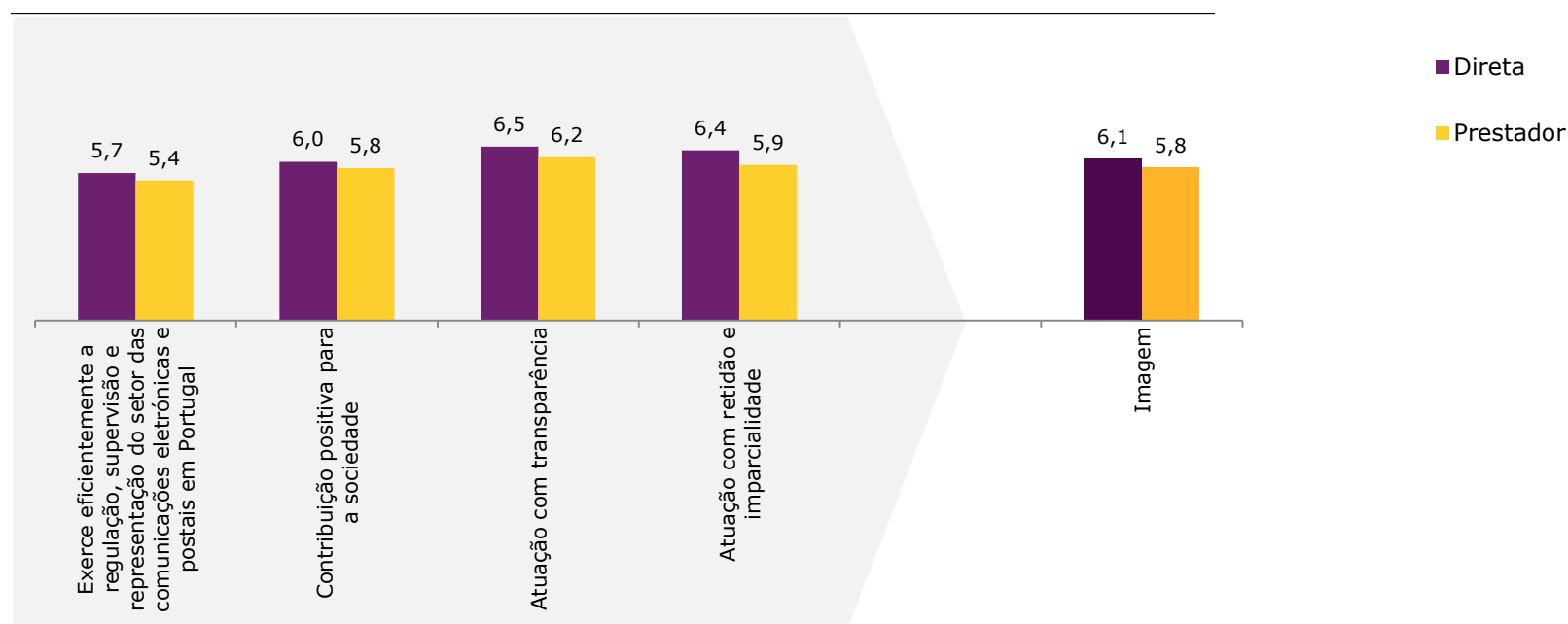
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Direta	5,6	5,0	6,1	216
	Prestador	5,3	4,9	5,8	260
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	Direta	4,8	4,2	5,4	212
	Prestador	4,2	3,7	4,6	252
Satisfação	Direta	4,9	4,4	5,5	320
	Prestador	4,4	4,0	4,8	405
Satisfação Global (Satisfação)	Direta	5,1	4,6	5,7	314
	Prestador	4,6	4,2	5,1	395
Realização das Expectativas (Satisfação)	Direta	4,4	3,9	5,0	315
	Prestador	3,9	3,4	4,3	323
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	Direta	5,2	4,7	5,7	317
	Prestador	4,6	4,1	5,0	395

Via da Submissão da Solicitação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Confiança	Direta	5,7	5,2	6,2	318
	Prestador	5,3	4,8	5,7	404
Plena confiança na Anacom (Confiança)	Direta	5,8	5,3	6,3	316
	Prestador	5,1	4,7	5,6	395
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	Direta	5,9	5,4	6,5	305
	Prestador	5,3	4,8	5,7	394
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	Direta	5,3	4,7	5,9	304
	Prestador	5,3	4,9	5,8	385

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

Direta: 313

Prestador: 395

Escala de 1 a 10:

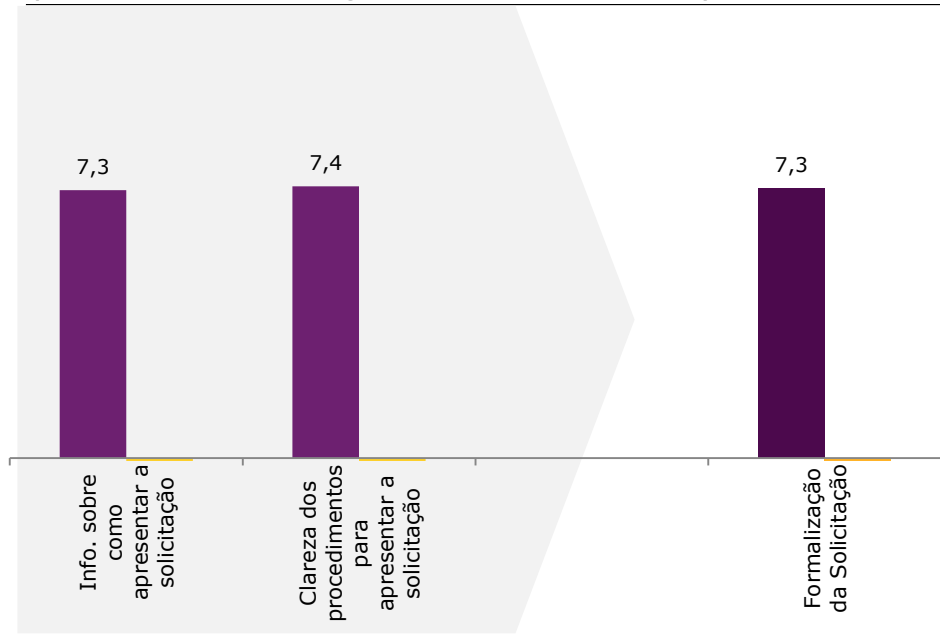
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)

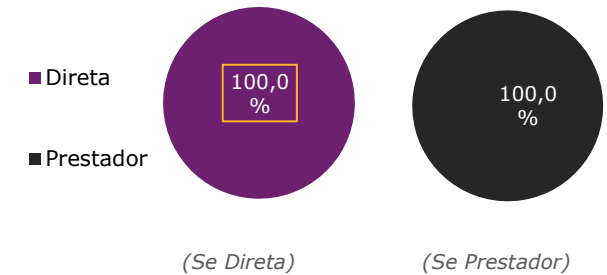


Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

Direta: 316

Prestador: 0

Via da submissão da solicitação



- Direta
- Prestador

Escala de 1 a 10:

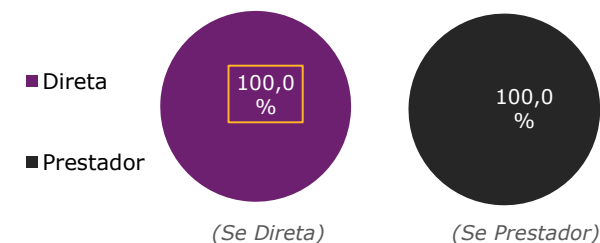
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

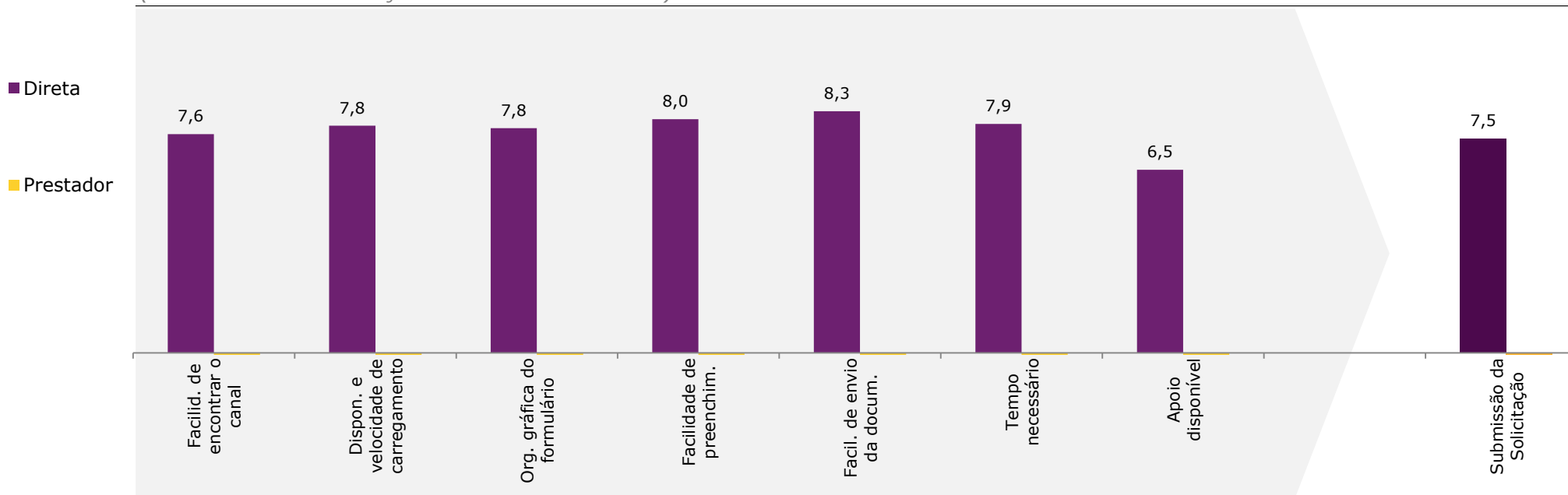
Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação



(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

Direta: 318

Prestador: 0

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

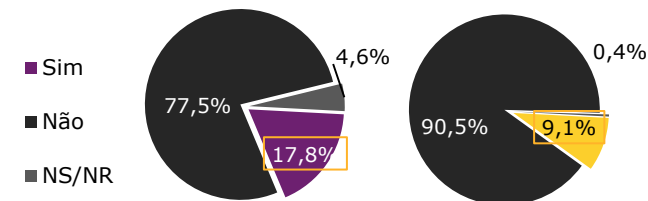
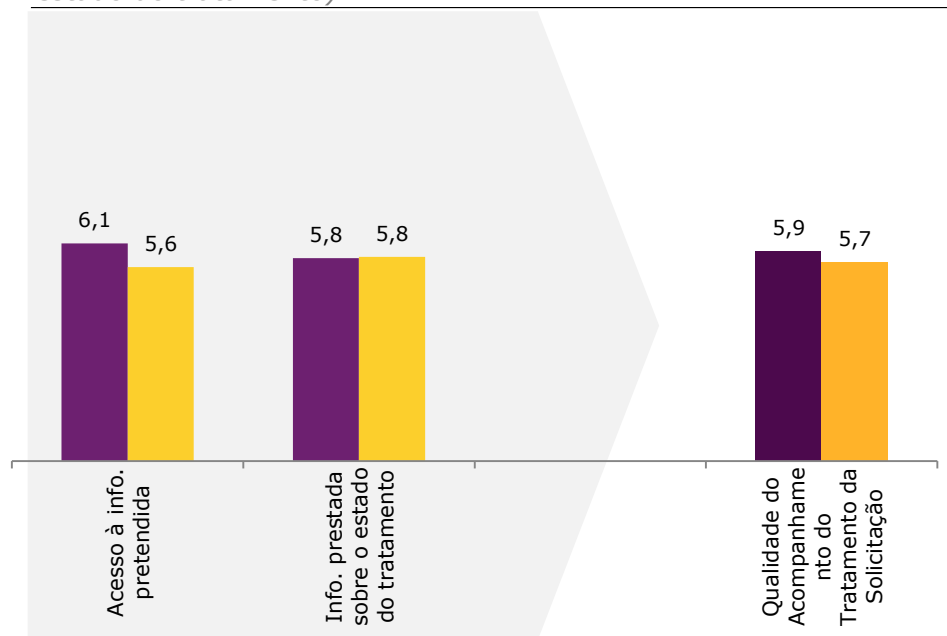
10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



(Se Direta)

(Se Prestador)

- Direta
- Prestador

Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

Direta: 66

Prestador: 29

Escala de 1 a 10:

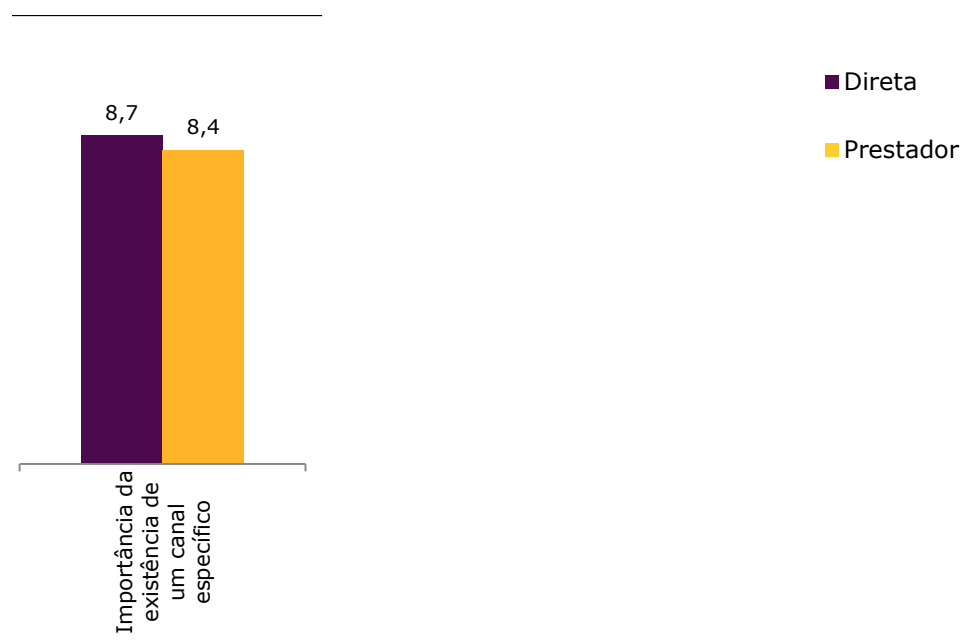
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Nota: Valores médios com bases amostrais inferiores a 30 respostas são meramente indicativos.

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

Direta: 316

Prestador: 398

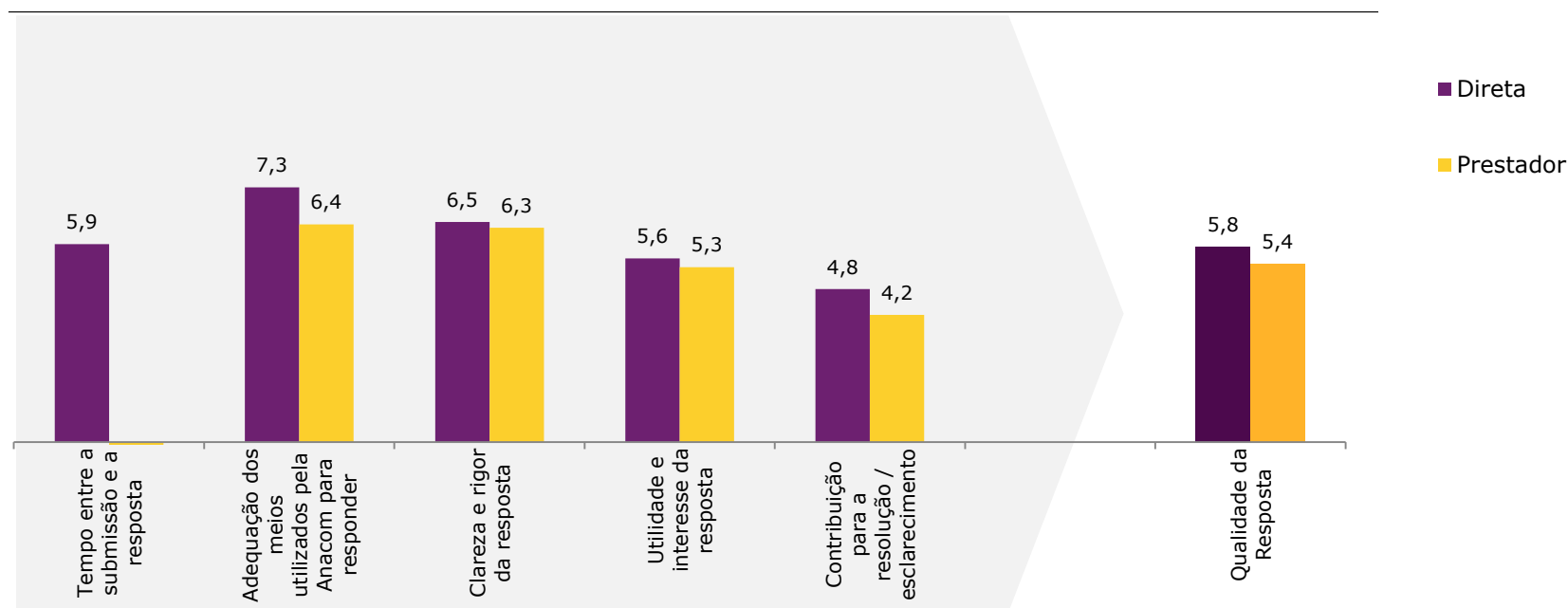
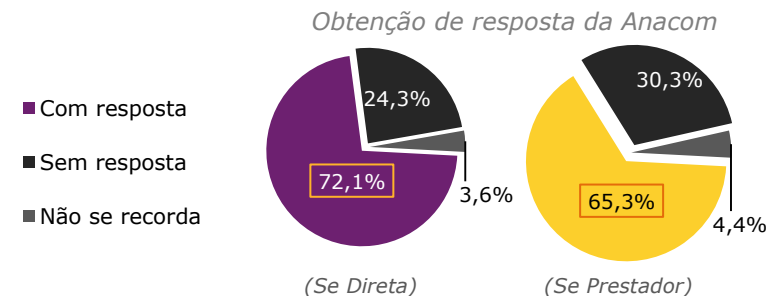
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

Direta: 220

Prestador: 267

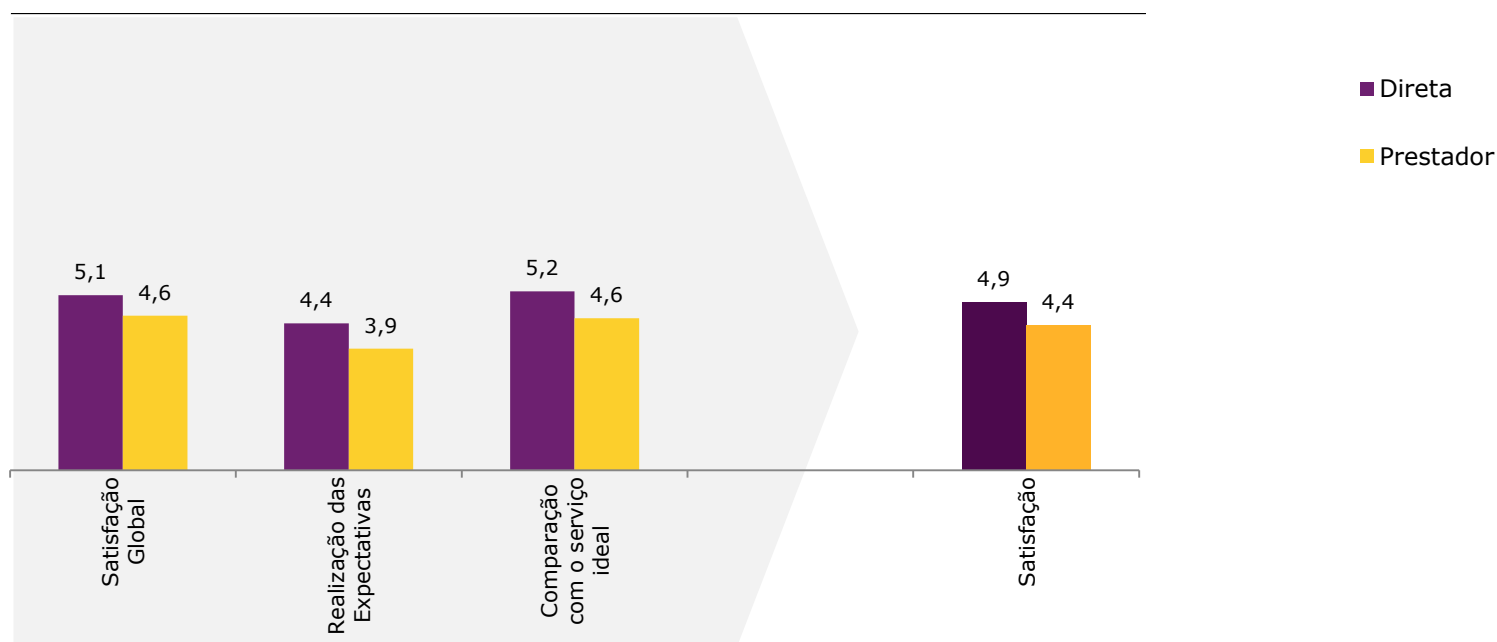
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

Direta: 320

Prestador: 405

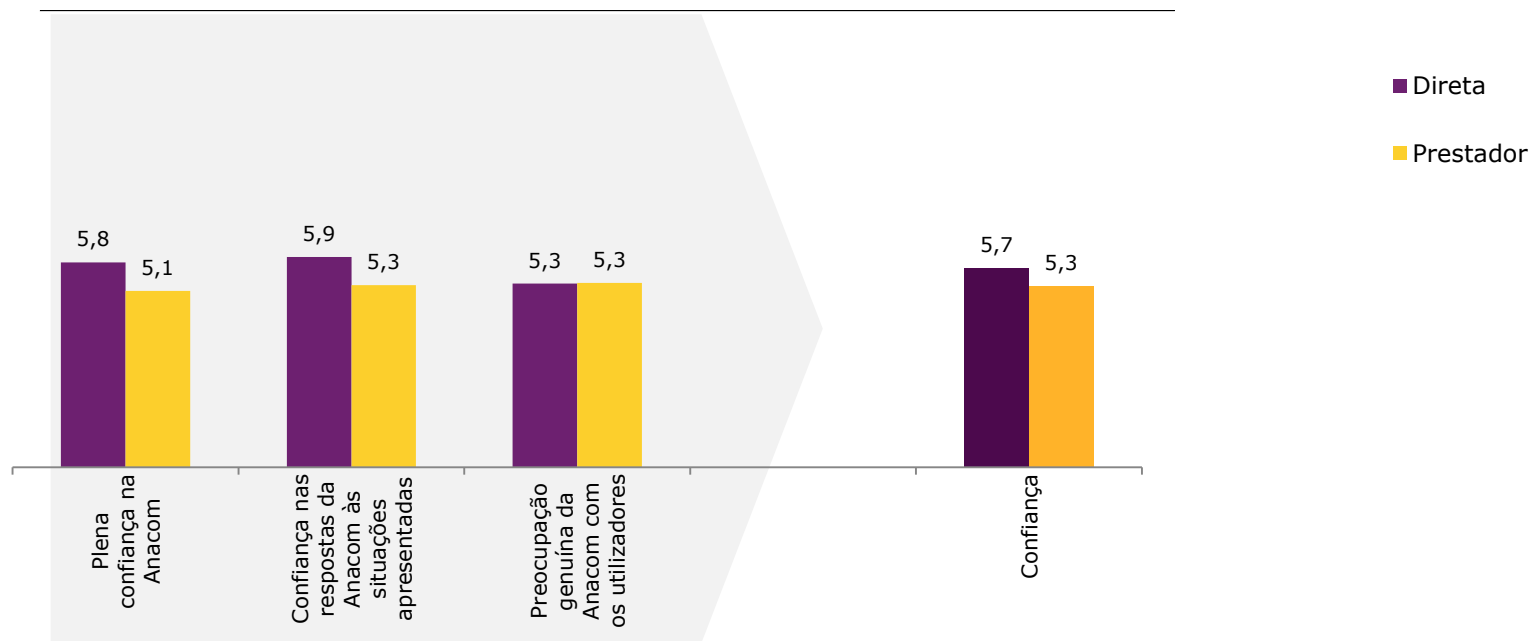
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Confiança:

Direta: 318

Prestador: 404

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Subsetor de Comunicação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Imagem	STF	5,0	4,1	6,0	93
	STM	5,8	5,3	6,4	122
	Internet	5,2	4,5	5,9	97
	Televisão	6,1	5,4	6,8	89
	Serviço em pacote	6,4	5,8	7,1	120
	Serviço postal	6,0	5,3	6,6	116
	TDT	5,7	4,9	6,5	71
Exerce eficientemente a regulação, supervisão e representação do setor das comunicações eletrónicas e postais em Portugal (Imagem)	STF	4,6	3,6	5,5	88
	STM	5,5	4,8	6,1	114
	Internet	4,7	3,9	5,5	91
	Televisão	5,6	4,8	6,5	80
	Serviço em pacote	6,0	5,3	6,8	113
	Serviço postal	5,5	4,7	6,2	111
	TDT	5,3	4,6	6,1	70
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	STF	4,9	3,9	5,9	90
	STM	5,9	5,3	6,5	119
	Internet	5,0	4,2	5,8	93
	Televisão	6,1	5,3	6,9	85
	Serviço em pacote	6,3	5,6	7,0	120
	Serviço postal	6,1	5,3	6,9	115
	TDT	5,8	4,9	6,6	70
Atuação com transparência (Imagem)	STF	5,4	4,3	6,5	81
	STM	6,2	5,5	6,8	99
	Internet	5,6	4,9	6,3	85
	Televisão	6,6	5,7	7,4	78
	Serviço em pacote	6,8	6,1	7,5	107
	Serviço postal	6,3	5,5	7,0	104
	TDT	6,0	5,1	6,8	65
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	STF	5,1	4,1	6,1	82
	STM	5,8	5,1	6,5	97
	Internet	5,2	4,5	6,0	89
	Televisão	6,2	5,4	7,1	77
	Serviço em pacote	6,8	6,1	7,5	109
	Serviço postal	6,1	5,4	6,8	101
	TDT	5,8	4,9	6,6	65

Subsetor de Comunicação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Formalização da Solicitação	STF	7,2	6,7	7,6	49
	STM	6,9	6,5	7,4	47
	Internet	7,1	6,6	7,6	49
	Televisão	7,8	7,3	8,3	37
	Serviço em pacote	7,9	7,5	8,3	57
	Serviço postal	7,3	6,9	7,7	8
	TDT	7,2	6,9	7,6	69
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	STF	7,2	6,7	7,7	49
	STM	6,9	6,4	7,4	44
	Internet	7,0	6,4	7,5	49
	Televisão	7,9	7,3	8,4	37
	Serviço em pacote	7,8	7,4	8,2	56
	Serviço postal	7,3	6,8	7,7	8
	TDT	7,3	6,8	7,7	68
Clareza dos procedimentos para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	STF	7,2	6,7	7,6	48
	STM	6,9	6,5	7,3	46
	Internet	7,3	6,8	7,8	49
	Televisão	7,7	7,2	8,3	36
	Serviço em pacote	8,0	7,6	8,4	56
	Serviço postal	7,3	6,9	7,7	8
	TDT	7,2	6,9	7,6	66
Submissão da Solicitação	STF	7,3	6,9	7,6	49
	STM	7,1	6,8	7,4	46
	Internet	7,2	6,8	7,5	49
	Televisão	7,4	6,9	8,0	37
	Serviço em pacote	8,1	7,8	8,4	59
	Serviço postal	7,3	6,9	7,7	8
	TDT	7,2	7,0	7,5	70
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	STF	7,3	6,8	7,8	48
	STM	6,9	6,5	7,4	45
	Internet	7,6	7,1	8,1	49
	Televisão	7,8	7,2	8,5	35
	Serviço em pacote	8,2	7,8	8,6	59
	Serviço postal	8,1	7,9	8,4	8
	TDT	7,3	6,9	7,7	69

Subsetor de Comunicação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	STF	7,7	7,3	8,0	36
	STM	7,4	7,0	7,8	36
	Internet	7,3	6,8	7,9	33
	Televisão	7,8	7,1	8,4	30
	Serviço em pacote	8,6	8,2	9,0	41
	Serviço postal	8,8	8,5	9,1	5
	TDT	7,1	6,7	7,5	46
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	STF	7,7	7,3	8,1	34
	STM	7,4	7,0	7,8	35
	Internet	7,5	7,1	7,9	32
	Televisão	7,5	6,8	8,1	30
	Serviço em pacote	8,4	8,1	8,8	40
	Serviço postal	8,0	7,5	8,5	5
	TDT	7,3	7,0	7,6	48
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	STF	7,7	7,3	8,1	38
	STM	7,6	7,3	8,0	36
	Internet	8,1	7,7	8,4	35
	Televisão	7,8	7,3	8,3	31
	Serviço em pacote	8,6	8,3	8,9	41
	Serviço postal	9,2	8,9	9,4	5
	TDT	7,5	7,2	7,9	52
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	STF	7,9	7,6	8,3	34
	STM	8,0	7,7	8,3	31
	Internet	8,4	8,1	8,8	31
	Televisão	7,4	6,7	8,1	29
	Serviço em pacote	8,8	8,5	9,1	40
	Serviço postal	8,2	7,8	8,7	5
	TDT	7,6	7,1	8,0	50
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	STF	7,9	7,5	8,2	37
	STM	7,4	7,0	7,8	37
	Internet	7,5	6,9	8,1	36
	Televisão	7,8	7,0	8,5	31
	Serviço em pacote	8,6	8,3	9,0	41
	Serviço postal	8,7	8,3	9,0	5
	TDT	7,3	6,9	7,7	55

Subsetor de Comunicação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	STF	6,2	5,5	6,8	42
	STM	6,2	5,6	6,8	33
	Internet	5,7	5,1	6,2	37
	Televisão	6,8	6,0	7,6	31
	Serviço em pacote	7,6	7,1	8,1	46
	Serviço postal	5,1	4,3	5,8	8
	TDT	6,7	6,2	7,3	53
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	STF	4,7	3,9	5,6	13
	STM	5,0	4,4	5,6	12
	Internet	6,8	6,3	7,2	9
	Televisão	6,6	6,2	7,1	13
	Serviço em pacote	6,3	5,6	6,9	22
	Serviço postal	5,7	4,6	6,8	9
	TDT	4,9	4,3	5,5	17
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação)	STF	5,0	4,2	5,9	13
	STM	5,1	4,5	5,8	11
	Internet	7,2	6,8	7,6	8
	Televisão	6,9	6,4	7,4	13
	Serviço em pacote	6,1	5,5	6,8	21
	Serviço postal	5,6	4,5	6,7	9
	TDT	4,8	4,1	5,5	16
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação)	STF	4,4	3,6	5,3	13
	STM	4,9	4,3	5,5	12
	Internet	6,4	5,8	6,9	9
	Televisão	6,4	5,9	6,9	13
	Serviço em pacote	6,4	5,7	7,0	21
	Serviço postal	5,7	4,7	6,7	7
	TDT	4,9	4,3	5,5	17
Importância da existência de um canal específico	STF	8,0	6,7	9,2	92
	STM	8,4	7,9	8,9	122
	Internet	8,6	8,2	9,1	99
	Televisão	7,8	7,0	8,5	88
	Serviço em pacote	8,7	8,3	9,2	123
	Serviço postal	8,6	7,9	9,2	118
	TDT	8,5	8,1	9,0	72

Subsetor de Comunicação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Qualidade da Resposta	STF	4,7	3,8	5,6	59
	STM	5,5	5,0	6,1	79
	Internet	4,3	3,8	4,9	70
	Televisão	5,1	4,5	5,7	58
	Serviço em pacote	6,5	5,8	7,1	89
	Serviço postal	5,3	4,6	5,9	79
	TDT	6,3	5,8	6,8	53
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	STF	5,8	5,3	6,2	32
	STM	5,8	5,2	6,4	32
	Internet	5,0	4,4	5,6	30
	Televisão	5,7	4,8	6,6	19
	Serviço em pacote	6,7	6,0	7,4	42
	Serviço postal	2,5	2,1	2,9	5
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	TDT	6,1	5,5	6,6	49
	STF	5,4	4,3	6,5	58
	STM	6,9	6,4	7,4	77
	Internet	6,0	5,3	6,6	69
	Televisão	6,3	5,6	7,0	57
	Serviço em pacote	7,5	6,9	8,1	85
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Serviço postal	6,0	5,3	6,8	77
	TDT	7,3	6,9	7,8	52
	STF	5,4	4,3	6,5	56
	STM	6,4	5,7	7,0	77
	Internet	5,4	4,6	6,3	67
	Televisão	6,1	5,4	6,9	57
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Serviço em pacote	6,9	6,2	7,6	88
	Serviço postal	6,4	5,6	7,2	78
	TDT	6,6	6,0	7,2	52
	STF	4,4	3,4	5,3	58
	STM	5,4	4,7	6,1	76
	Internet	3,5	2,9	4,1	66
	Televisão	4,8	4,1	5,6	58
	Serviço em pacote	6,6	5,8	7,4	87
	Serviço postal	5,2	4,4	6,1	79
	TDT	6,2	5,6	6,8	52

Subsetor de Comunicação

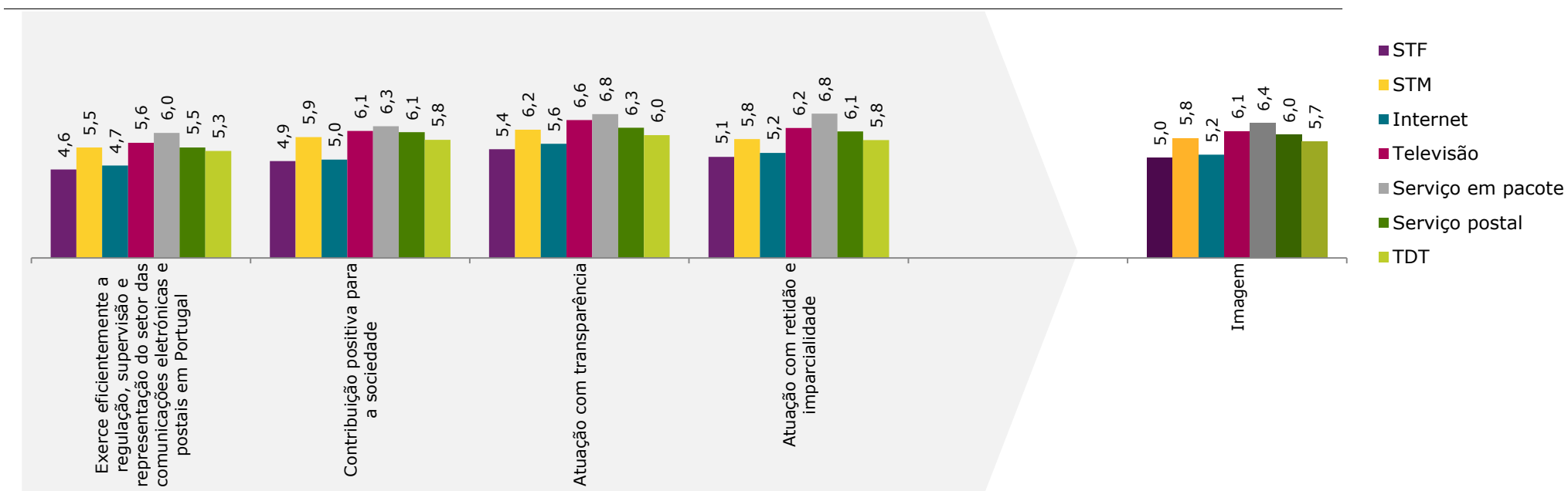
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	STF	3,7	2,8	4,5	56
	STM	4,2	3,4	4,9	72
	Internet	2,9	2,4	3,5	65
	Televisão	3,7	2,9	4,5	57
	Serviço em pacote	5,6	4,8	6,4	85
	Serviço postal	3,9	3,1	4,8	78
	TDT	5,7	5,1	6,4	51
Satisfação	STF	4,1	3,3	4,9	94
	STM	4,2	3,6	4,8	124
	Internet	3,8	3,2	4,4	102
	Televisão	4,6	4,0	5,3	89
	Serviço em pacote	5,4	4,7	6,0	124
	Serviço postal	4,4	3,7	5,1	119
	TDT	5,3	4,7	5,8	73
Satisfação Global (Satisfação)	STF	4,3	3,5	5,2	93
	STM	4,4	3,7	5,0	120
	Internet	4,0	3,3	4,6	101
	Televisão	4,8	4,0	5,5	86
	Serviço em pacote	5,7	4,9	6,4	121
	Serviço postal	4,6	3,8	5,5	117
	TDT	5,3	4,7	5,9	71
Realização das Expectativas (Satisfação)	STF	3,6	2,8	4,4	92
	STM	3,7	3,1	4,3	111
	Internet	3,3	2,7	4,0	88
	Televisão	4,0	3,2	4,8	76
	Serviço em pacote	5,2	4,4	5,9	106
	Serviço postal	3,6	2,8	4,3	93
	TDT	5,1	4,3	5,8	72
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	STF	4,3	3,4	5,2	93
	STM	4,5	3,8	5,1	120
	Internet	3,9	3,3	4,6	100
	Televisão	5,0	4,2	5,7	88
	Serviço em pacote	5,5	4,8	6,2	123
	Serviço postal	4,7	3,9	5,5	117
	TDT	5,4	4,8	6,0	71

Subsetor de Comunicação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Confiança	STF	4,6	3,7	5,5	94
	STM	5,3	4,7	5,9	125
	Internet	4,5	3,8	5,2	102
	Televisão	5,7	4,9	6,5	87
	Serviço em pacote	5,9	5,2	6,7	122
	Serviço postal	5,4	4,6	6,1	119
	TDT	5,8	5,2	6,5	73
Plena confiança na Anacom (Confiança)	STF	4,5	3,6	5,4	94
	STM	5,2	4,5	5,9	122
	Internet	4,3	3,5	5,0	101
	Televisão	5,8	4,9	6,7	86
	Serviço em pacote	6,0	5,2	6,8	120
	Serviço postal	5,3	4,5	6,1	117
	TDT	5,9	5,1	6,6	71
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	STF	4,8	3,9	5,8	91
	STM	5,3	4,6	6,0	117
	Internet	4,9	4,1	5,6	100
	Televisão	5,8	4,9	6,7	86
	Serviço em pacote	6,2	5,4	6,9	116
	Serviço postal	5,1	4,3	5,8	117
	TDT	5,9	5,3	6,5	72
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	STF	4,3	3,4	5,2	91
	STM	5,3	4,6	6,0	116
	Internet	4,2	3,5	5,0	97
	Televisão	5,5	4,7	6,4	86
	Serviço em pacote	5,7	4,9	6,5	117
	Serviço postal	5,7	4,8	6,6	111
	TDT	5,7	4,9	6,4	71

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

STF: 93 Internet: 97 Serviço em pacote: 120 TDT: 71
 STM: 122 Televisão: 89 Serviço postal: 116

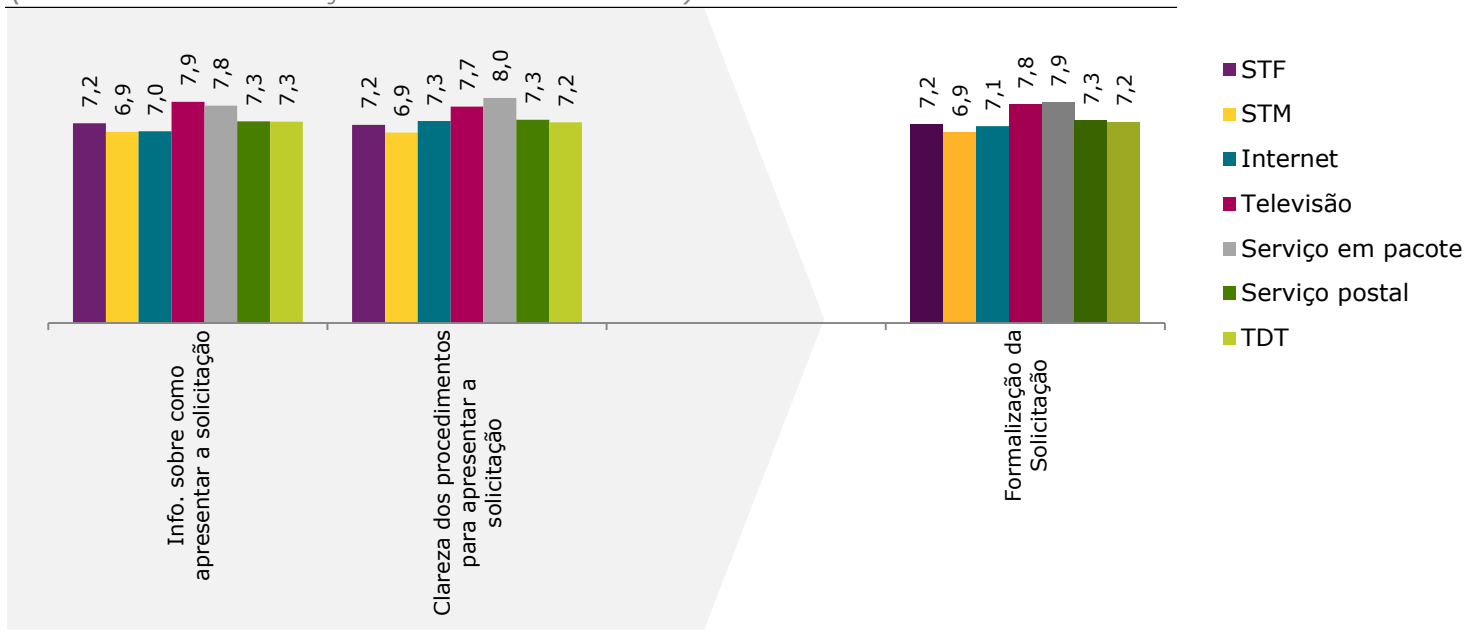
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo
 10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Via da submissão da solicitação

Subsetor de Comunicação	Direta	Prestador
STF	51,7%	48,3%
STM	33,2%	66,8%
Internet	41,3%	58,7%
Televisão	30,5%	69,5%
Serviço em pacote	34,3%	65,7%
Serviço postal	8,2%	91,8%
TDT	98,4%	1,6%

Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

STF: 49 Internet: 49 Serviço em pacote: 57 TDT: 69
 STM: 47 Televisão: 37 Serviço postal: 8

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo
 10 - Nível mais elevado

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

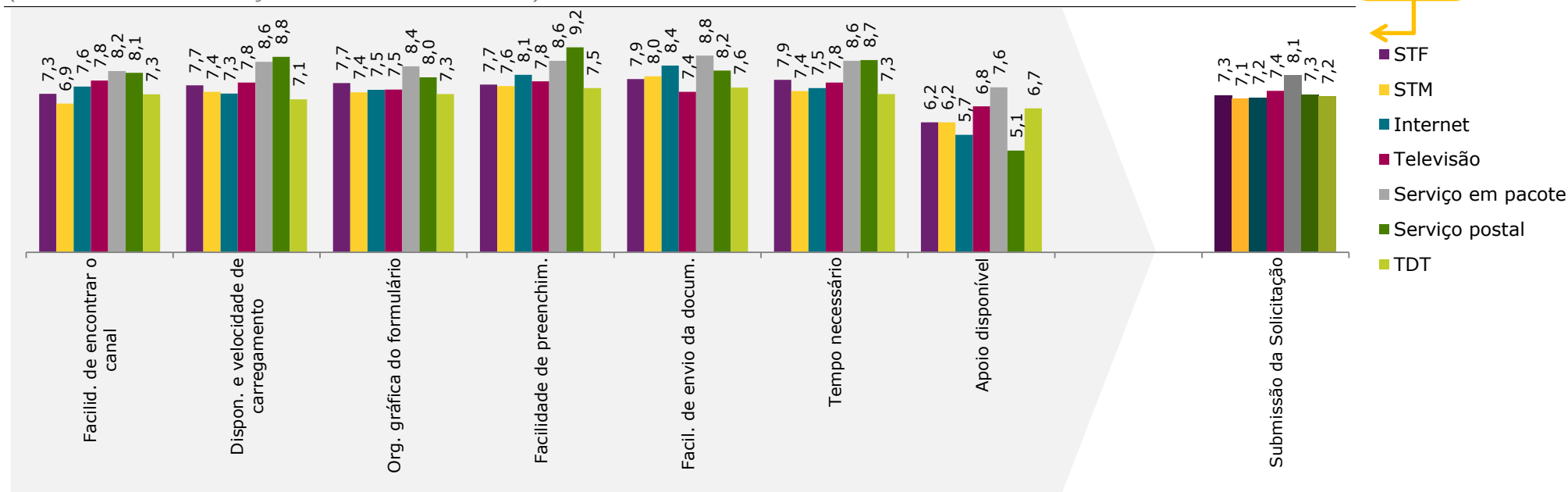
Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação

Subsetor de Comunicação	Direta	Prestador
STF	51,7%	48,3%
STM	33,2%	66,8%
Internet	41,3%	58,7%
Televisão	30,5%	69,5%
Serviço em pacote	34,3%	65,7%
Serviço postal	8,2%	91,8%
TDT	98,4%	1,6%

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

STF: 49 Internet: 49 Serviço em pacote: 59 TDT: 70

STM: 46 Televisão: 37 Serviço postal: 8

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

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

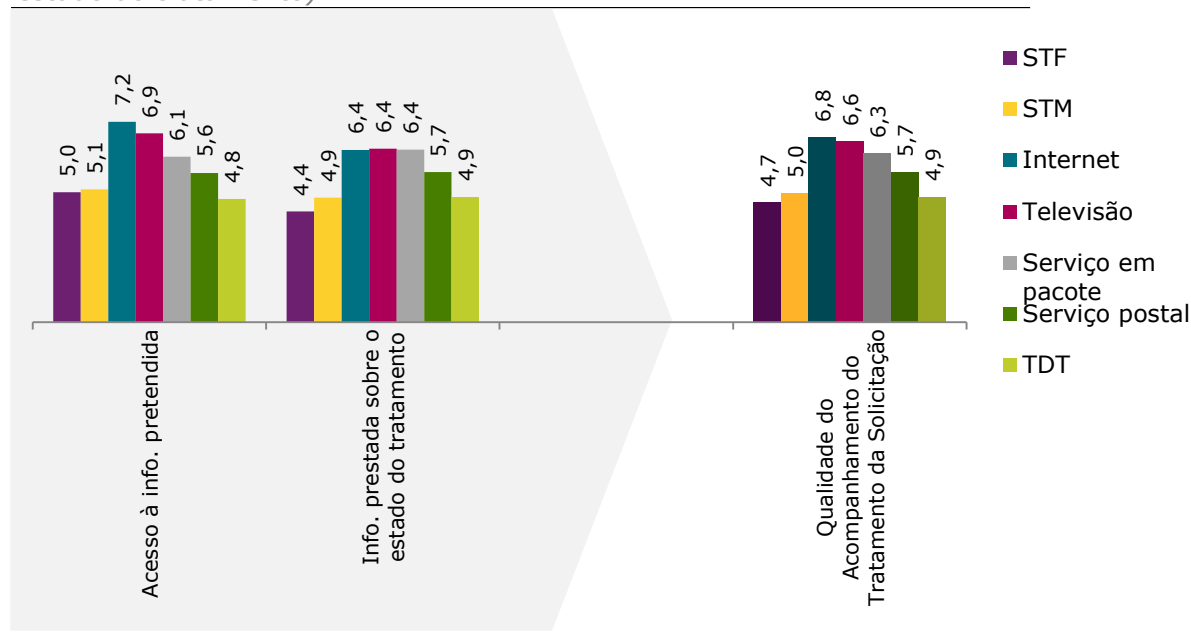
Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

Subsetor de Comunicação	Sim	Não	NS/NR
STF	11,1%	85,0%	3,9%
STM	8,7%	90,6%	0,7%
Internet	5,6%	89,8%	4,6%
Televisão	14,9%	85,1%	0,0%
Serviço em pacote	19,5%	77,2%	3,3%
Serviço postal	10,8%	88,9%	0,3%
TDT	19,4%	79,2%	1,5%

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

STF: 13 Internet: 9 Serviço em pacote: 22 TDT: 17

STM: 12 Televisão: 13 Serviço postal: 9

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

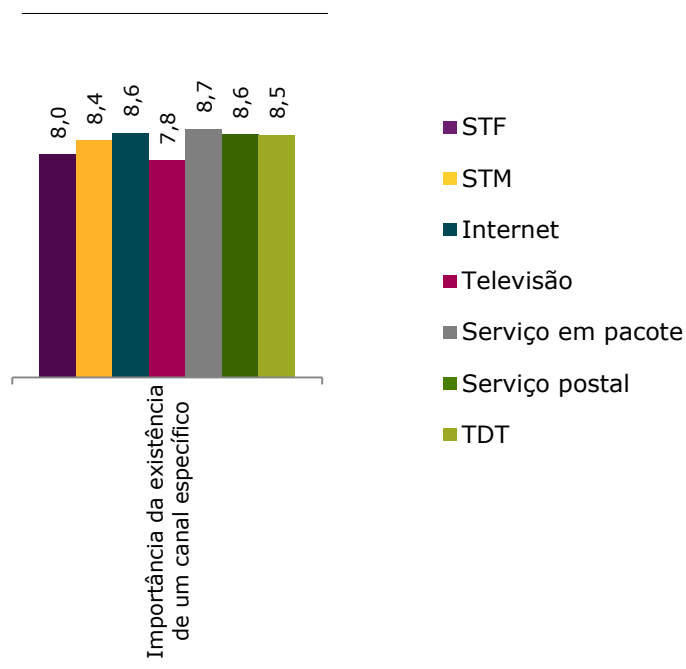
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

STF: 92 Internet: 99 Serviço em pacote: 123 TDT: 72
STM: 122 Televisão: 88 Serviço postal: 118

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

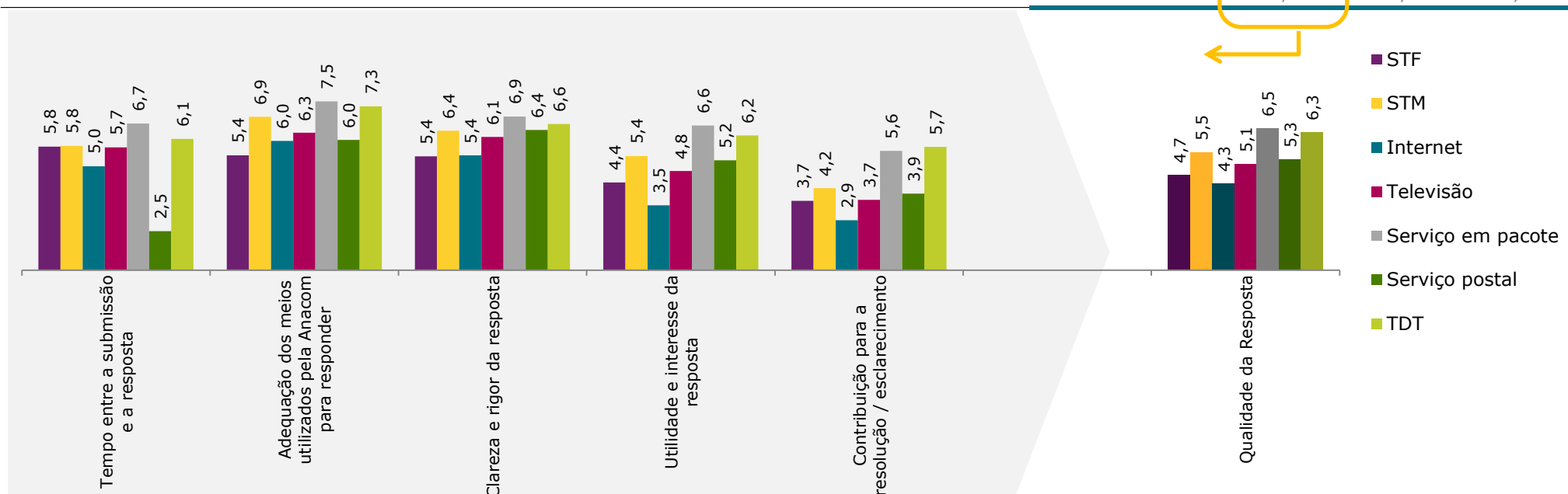
10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores

Obtenção de Resposta da Anacom

Subsetor de Comunicação	Com resposta	Sem resposta	Não se recorda
STF	66,2%	31,3%	2,5%
STM	64,1%	31,5%	4,4%
Internet	72,1%	21,6%	6,3%
Televisão	71,5%	26,1%	2,3%
Serviço em pacote	70,1%	29,3%	0,6%
Serviço postal	64,6%	25,2%	10,2%
TDT	68,5%	26,5%	4,9%



Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

STF: 59 Internet: 70 Serviço em pacote: 89 TDT: 53
 STM: 79 Televisão: 58 Serviço postal: 79

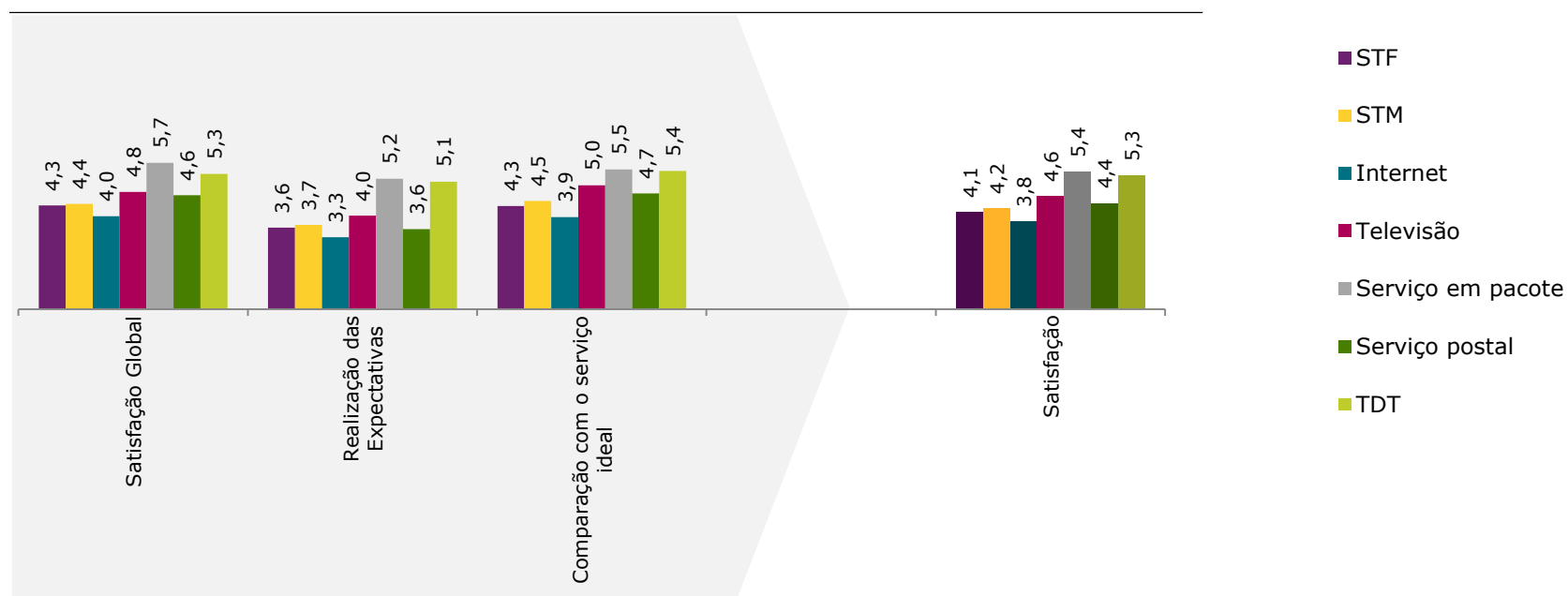
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo
 10 - Nível mais elevado

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

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

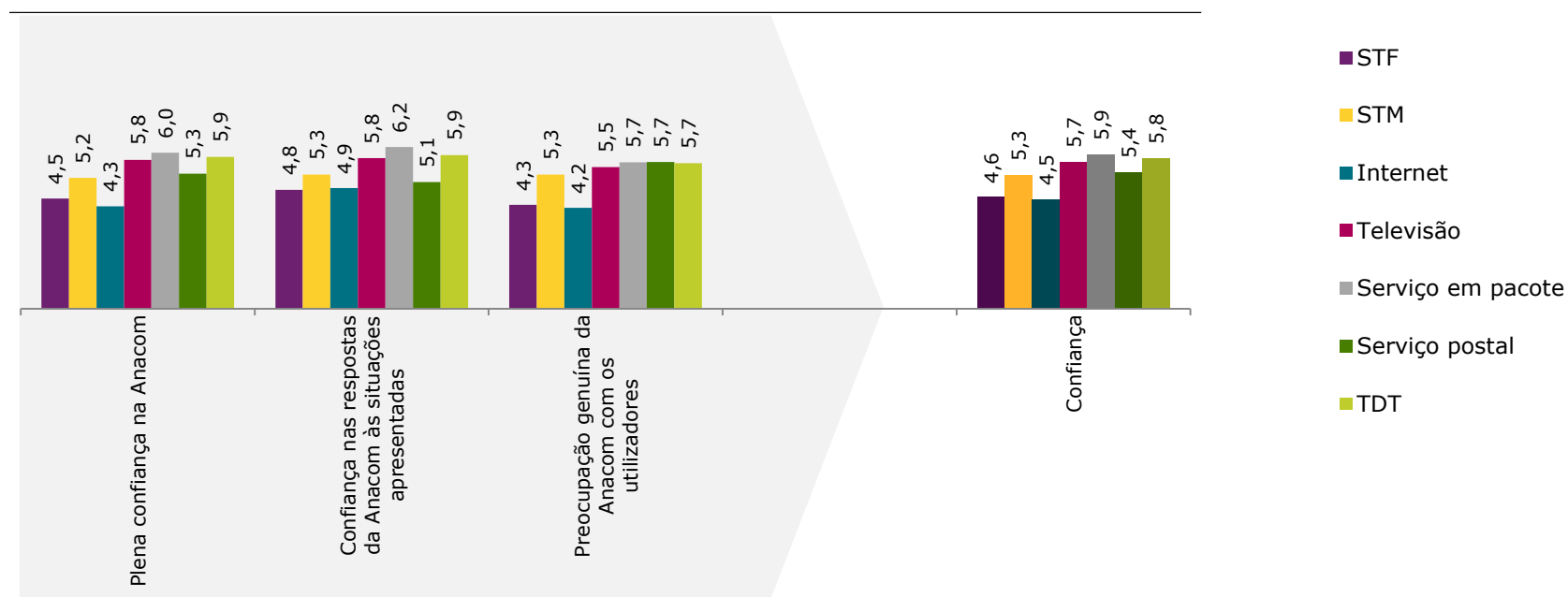
STF: 94 Internet: 102 Serviço em pacote: 124 TDT: 73
 STM: 124 Televisão: 89 Serviço postal: 119

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo
 10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



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

Base Amostral da dimensão Confiança:

STF: 94 Internet: 102 Serviço em pacote: 122 TDT: 73
 STM: 125 Televisão: 87 Serviço postal: 119

Assunto de reclamação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Imagem	Informações sobre condições contratuais	6,2	5,9	6,4	104
	Avaria de equipamento	5,6	5,4	5,8	38
	Atendimento ao cliente	6,1	5,9	6,3	44
	Faturação	5,8	5,4	6,1	81
	Portabilidade	5,1	4,9	5,4	31
	Cancelamento	7,3	7,1	7,5	31
	Cobertura	4,5	4,0	5,0	61
	Entrega da correspondência	6,2	5,9	6,5	64
Exerce eficientemente a regulação, supervisão e representação do setor das comunicações eletrónicas e postais em Portugal (Imagem)	Informações sobre condições contratuais	5,6	5,3	5,9	96
	Avaria de equipamento	5,4	5,2	5,6	35
	Atendimento ao cliente	5,6	5,3	5,9	42
	Faturação	5,5	5,1	5,9	77
	Portabilidade	4,1	3,8	4,4	30
	Cancelamento	6,9	6,6	7,1	31
	Cobertura	4,2	3,7	4,7	60
	Entrega da correspondência	6,0	5,7	6,3	62
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	Informações sobre condições contratuais	6,2	5,9	6,5	102
	Avaria de equipamento	5,5	5,3	5,8	37
	Atendimento ao cliente	6,2	5,9	6,4	43
	Faturação	5,6	5,3	6,0	80
	Portabilidade	5,4	5,3	5,6	31
	Cancelamento	7,0	6,8	7,2	30
	Cobertura	4,5	3,9	5,0	60
	Entrega da correspondência	6,4	6,1	6,7	63
Atuação com transparência (Imagem)	Informações sobre condições contratuais	6,6	6,3	6,9	90
	Avaria de equipamento	5,9	5,6	6,2	29
	Atendimento ao cliente	6,8	6,5	7,0	38
	Faturação	6,1	5,8	6,5	75
	Portabilidade	5,3	5,0	5,7	28
	Cancelamento	7,8	7,6	7,9	28
	Cobertura	4,6	4,0	5,1	58
	Entrega da correspondência	6,4	6,1	6,7	55

Assunto de reclamação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	Informações sobre condições contratuais	6,5	6,2	6,8	90
	Avaria de equipamento	5,3	5,0	5,5	31
	Atendimento ao cliente	6,1	5,8	6,3	37
	Faturação	6,0	5,6	6,4	74
	Portabilidade	5,3	4,9	5,7	27
	Cancelamento	7,7	7,6	7,9	27
	Cobertura	4,5	3,9	5,0	57
	Entrega da correspondência	6,2	5,9	6,5	58
Formalização da Solicitação	Informações sobre condições contratuais	6,8	6,5	7,1	41
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	7,7	7,6	7,9	9
	Faturação	7,9	7,5	8,2	35
	Portabilidade	6,3	5,8	6,8	16
	Cancelamento	8,0	7,8	8,2	15
	Cobertura	7,2	7,1	7,4	58
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	6,6	6,4	6,9	41
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	7,8	7,7	8,0	9
	Faturação	8,1	7,7	8,4	34
	Portabilidade	5,8	5,1	6,5	16
	Cancelamento	7,5	7,3	7,8	15
	Cobertura	7,3	7,0	7,5	57
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Clareza dos procedimentos para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	6,9	6,6	7,2	40
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	7,6	7,5	7,7	9
	Faturação	7,7	7,3	8,1	35
	Portabilidade	6,7	6,4	7,1	16
	Cancelamento	8,4	8,3	8,6	15
	Cobertura	7,2	7,1	7,4	56
	Entrega da correspondência	-	-	-	3

Assunto de reclamação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Submissão da Solicitação	Informações sobre condições contratuais	7,2	6,9	7,4	41
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	7,0	6,9	7,1	9
	Faturação	7,7	7,4	8,0	36
	Portabilidade	6,9	6,6	7,1	16
	Cancelamento	7,8	7,6	7,9	16
	Cobertura	7,0	6,8	7,1	59
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	6,8	6,5	7,2	40
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	7,9	7,8	8,0	9
	Faturação	7,8	7,4	8,2	36
	Portabilidade	6,7	6,4	7,0	16
	Cancelamento	8,0	7,6	8,4	15
	Cobertura	7,2	7,0	7,4	58
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	7,7	7,4	8,0	32
	Avaria de equipamento	-	-	-	3
	Atendimento ao cliente	7,7	7,7	7,8	7
	Faturação	8,0	7,6	8,4	28
	Portabilidade	6,9	6,6	7,3	12
	Cancelamento	8,5	8,4	8,7	10
	Cobertura	7,0	6,8	7,2	41
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	7,2	6,9	7,6	31
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	7,5	7,4	7,6	6
	Faturação	7,7	7,4	8,1	25
	Portabilidade	7,0	6,6	7,4	12
	Cancelamento	8,1	7,8	8,3	10
	Cobertura	7,2	7,0	7,3	41
	Entrega da correspondência	-	-	-	3

Assunto de reclamação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	7,7	7,4	8,0	31
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	7,8	7,7	7,9	7
	Faturação	7,9	7,6	8,2	26
	Portabilidade	6,9	6,6	7,3	14
	Cancelamento	8,3	8,1	8,4	12
	Cobertura	7,4	7,3	7,6	45
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	8,1	7,9	8,4	29
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	8,2	8,1	8,3	5
	Faturação	8,7	8,5	8,9	24
	Portabilidade	7,9	7,8	8,1	12
	Cancelamento	8,2	7,9	8,5	10
	Cobertura	7,4	7,1	7,6	43
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	7,6	7,2	8,0	31
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	7,6	7,5	7,7	7
	Faturação	8,2	7,9	8,5	28
	Portabilidade	7,9	7,7	8,0	14
	Cancelamento	8,7	8,6	8,8	12
	Cobertura	7,2	7,0	7,4	49
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	6,3	5,9	6,6	30
	Avaria de equipamento	-	-	-	4
	Atendimento ao cliente	4,5	4,1	4,8	6
	Faturação	7,3	6,8	7,7	33
	Portabilidade	5,8	5,6	6,1	11
	Cancelamento	7,3	6,6	8,0	11
	Cobertura	5,9	5,6	6,3	44
	Entrega da correspondência	-	-	-	3

Assunto de reclamação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Informações sobre condições contratuais	5,9	5,3	6,6	14
	Avaria de equipamento	-	-	-	3
	Atendimento ao cliente	-	-	-	3
	Faturação	4,2	3,4	4,9	10
	Portabilidade	-	-	-	3
	Cancelamento	5,0	4,3	5,6	6
	Cobertura	4,8	4,2	5,3	15
	Entrega da correspondência	-	-	-	4
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	5,9	5,2	6,5	12
	Avaria de equipamento	-	-	-	3
	Atendimento ao cliente	-	-	-	3
	Faturação	4,2	3,5	5,0	10
	Portabilidade	-	-	-	3
	Cancelamento	5,2	4,5	5,9	6
	Cobertura	4,7	4,1	5,3	14
	Entrega da correspondência	-	-	-	4
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação)	Informações sobre condições contratuais	6,0	5,3	6,7	14
	Avaria de equipamento	-	-	-	3
	Atendimento ao cliente	-	-	-	3
	Faturação	4,1	3,3	4,8	9
	Portabilidade	-	-	-	3
	Cancelamento	4,6	3,9	5,3	5
	Cobertura	4,8	4,2	5,3	15
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Importância da existência de um canal específico	Informações sobre condições contratuais	8,7	8,5	8,8	107
	Avaria de equipamento	7,8	7,5	8,1	38
	Atendimento ao cliente	8,5	8,3	8,7	44
	Faturação	8,8	8,6	9,0	83
	Portabilidade	7,8	7,6	8,1	31
	Cancelamento	8,8	8,6	9,0	33
	Cobertura	6,6	5,8	7,4	63
	Entrega da correspondência	8,8	8,6	9,1	66

Assunto de reclamação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Qualidade da Resposta	Informações sobre condições contratuais	5,9	5,7	6,1	72
	Avaria de equipamento	4,7	4,6	4,9	21
	Atendimento ao cliente	6,0	5,8	6,3	32
	Faturação	5,6	5,2	5,9	59
	Portabilidade	4,0	3,7	4,3	22
	Cancelamento	6,6	6,3	6,9	21
	Cobertura	4,8	4,2	5,3	45
	Entrega da correspondência	4,9	4,6	5,3	48
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	Informações sobre condições contratuais	5,3	4,9	5,7	27
	Avaria de equipamento	-	-	-	3
	Atendimento ao cliente	-	-	-	3
	Faturação	7,0	6,6	7,3	25
	Portabilidade	4,7	4,5	5,0	11
	Cancelamento	6,9	6,4	7,5	11
	Cobertura	6,0	5,7	6,3	40
	Entrega da correspondência	-	-	-	3
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	Informações sobre condições contratuais	7,0	6,8	7,3	69
	Avaria de equipamento	6,5	6,4	6,7	20
	Atendimento ao cliente	6,9	6,7	7,1	31
	Faturação	6,7	6,4	7,0	58
	Portabilidade	5,1	4,7	5,4	22
	Cancelamento	8,3	8,1	8,6	21
	Cobertura	5,2	4,6	5,9	44
	Entrega da correspondência	5,9	5,5	6,2	46
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Informações sobre condições contratuais	6,7	6,4	7,0	72
	Avaria de equipamento	5,5	5,3	5,7	19
	Atendimento ao cliente	7,1	6,9	7,4	30
	Faturação	6,2	5,8	6,7	56
	Portabilidade	4,8	4,4	5,2	22
	Cancelamento	7,1	6,8	7,4	20
	Cobertura	5,1	4,5	5,7	44
	Entrega da correspondência	5,6	5,2	6,0	48

Assunto de reclamação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Informações sobre condições contratuais	5,9	5,6	6,2	71
	Avaria de equipamento	4,6	4,2	4,9	21
	Atendimento ao cliente	5,9	5,6	6,2	31
	Faturação	5,4	5,0	5,9	57
	Portabilidade	3,6	3,3	4,0	22
	Cancelamento	6,4	6,0	6,8	19
	Cobertura	4,7	4,1	5,3	44
	Entrega da correspondência	4,7	4,3	5,1	48
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	Informações sobre condições contratuais	4,8	4,5	5,1	69
	Avaria de equipamento	3,1	2,9	3,3	21
	Atendimento ao cliente	5,1	4,7	5,4	30
	Faturação	4,4	4,0	4,8	55
	Portabilidade	2,9	2,7	3,2	21
	Cancelamento	5,4	5,0	5,8	18
	Cobertura	4,0	3,5	4,5	43
	Entrega da correspondência	3,9	3,5	4,3	47
Satisfação	Informações sobre condições contratuais	4,9	4,6	5,1	108
	Avaria de equipamento	3,2	3,0	3,4	38
	Atendimento ao cliente	5,3	5,0	5,5	44
	Faturação	5,0	4,7	5,3	84
	Portabilidade	4,2	4,0	4,4	31
	Cancelamento	5,6	5,3	5,9	33
	Cobertura	4,3	3,8	4,8	63
	Entrega da correspondência	4,4	4,1	4,7	66
Satisfação Global (Satisfação)	Informações sobre condições contratuais	5,2	4,9	5,4	106
	Avaria de equipamento	3,2	3,0	3,5	38
	Atendimento ao cliente	5,7	5,4	6,0	42
	Faturação	5,0	4,6	5,4	80
	Portabilidade	4,3	4,0	4,5	30
	Cancelamento	5,9	5,5	6,3	32
	Cobertura	4,3	3,8	4,8	61
	Entrega da correspondência	4,8	4,5	5,2	65

Assunto de reclamação

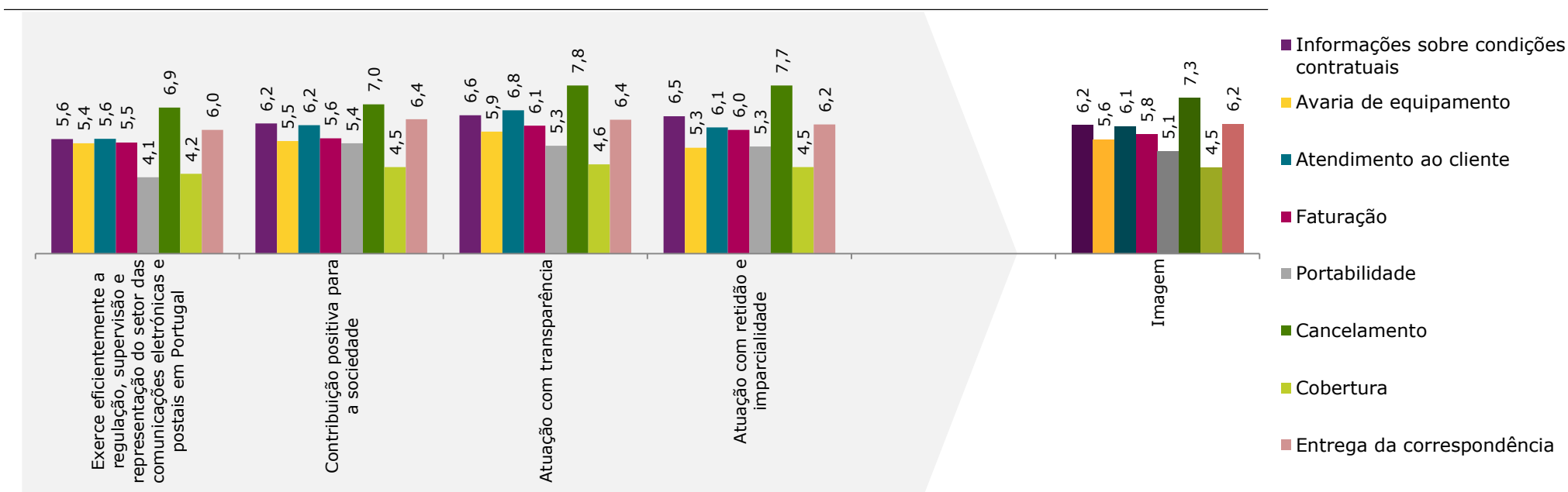
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Realização das Expectativas (Satisfação)	Informações sobre condições contratuais	4,1	3,8	4,4	96
	Avaria de equipamento	2,3	2,2	2,5	34
	Atendimento ao cliente	5,2	4,8	5,6	32
	Faturação	4,9	4,5	5,3	69
	Portabilidade	4,3	4,1	4,4	29
	Cancelamento	5,4	5,0	5,8	30
	Cobertura	4,0	3,6	4,5	62
	Entrega da correspondência	3,4	3,1	3,7	51
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	Informações sobre condições contratuais	5,2	4,9	5,5	106
	Avaria de equipamento	3,8	3,5	4,1	37
	Atendimento ao cliente	5,3	5,0	5,5	43
	Faturação	5,3	4,9	5,6	83
	Portabilidade	4,2	3,9	4,5	31
	Cancelamento	5,6	5,4	5,8	33
	Cobertura	4,4	3,9	4,9	61
	Entrega da correspondência	4,7	4,3	5,0	65
Confiança	Informações sobre condições contratuais	5,7	5,5	6,0	108
	Avaria de equipamento	4,5	4,3	4,7	39
	Atendimento ao cliente	6,0	5,8	6,3	44
	Faturação	5,3	4,9	5,7	84
	Portabilidade	4,8	4,5	5,1	31
	Cancelamento	5,9	5,6	6,2	33
	Cobertura	4,8	4,2	5,3	63
	Entrega da correspondência	5,3	4,9	5,7	66

Assunto de reclamação

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Plena confiança na Anacom (Confiança)	Informações sobre condições contratuais	5,7	5,4	6,0	106
	Avaria de equipamento	4,2	3,9	4,5	37
	Atendimento ao cliente	6,2	5,9	6,5	42
	Faturação	5,2	4,8	5,6	84
	Portabilidade	4,8	4,5	5,1	31
	Cancelamento	6,2	5,9	6,4	33
	Cobertura	4,9	4,3	5,5	61
	Entrega da correspondência	5,3	4,9	5,7	65
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	Informações sobre condições contratuais	6,0	5,7	6,3	100
	Avaria de equipamento	4,2	3,9	4,5	36
	Atendimento ao cliente	6,0	5,7	6,2	41
	Faturação	5,4	5,0	5,8	83
	Portabilidade	4,6	4,3	4,9	30
	Cancelamento	5,9	5,6	6,3	32
	Cobertura	4,9	4,3	5,4	63
	Entrega da correspondência	4,9	4,5	5,3	66
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	Informações sobre condições contratuais	5,5	5,2	5,8	103
	Avaria de equipamento	4,8	4,5	5,1	37
	Atendimento ao cliente	6,0	5,7	6,3	41
	Faturação	5,2	4,8	5,6	78
	Portabilidade	4,9	4,6	5,3	31
	Cancelamento	5,6	5,4	5,9	32
	Cobertura	4,5	4,0	5,1	61
	Entrega da correspondência	5,7	5,3	6,2	61

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

Informações sobre condições contratuais: 104

Avaria de equipamento: 38

Atendimento ao cliente: 44

Faturação: 81

Portabilidade: 31

Cancelamento: 31

Cobertura: 61

Entrega da correspondência: 64

Escala de 1 a 10:

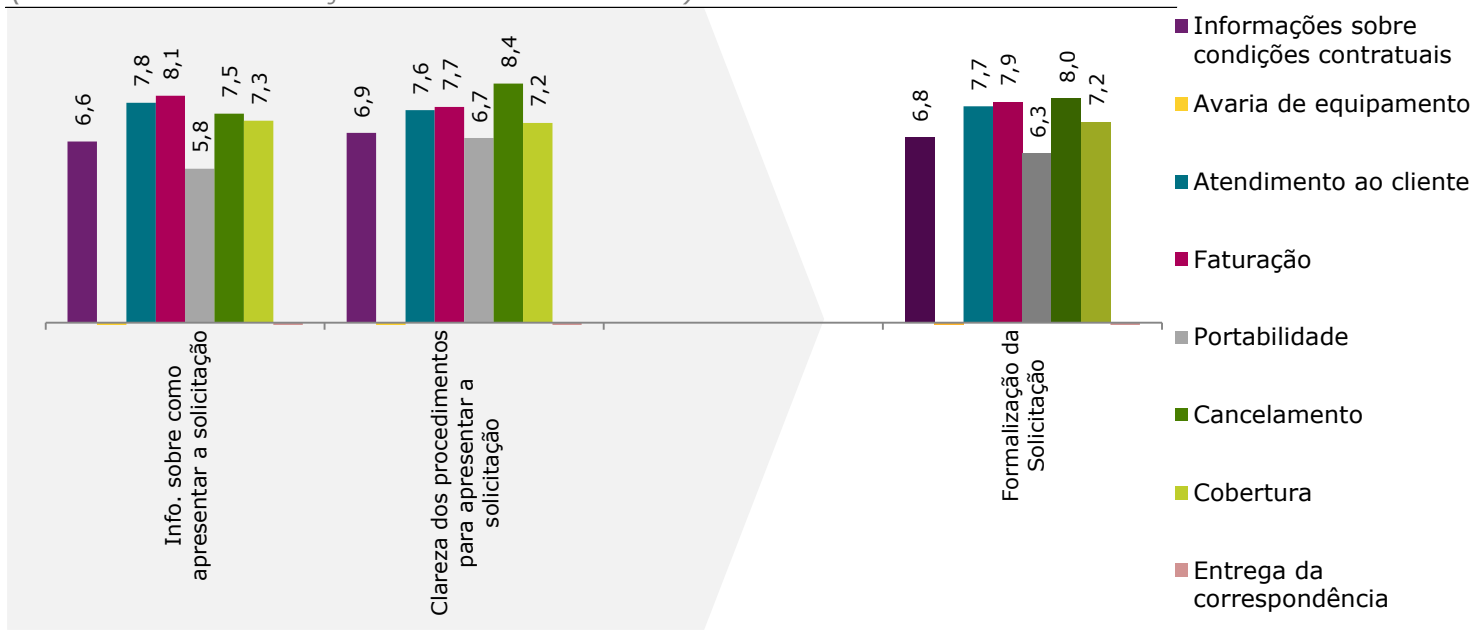
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Via da submissão da solicitação

Assunto de reclamação	Direta	Prestador
Inf. cond. contratuais	28,9%	71,1%
Avaria de equipamento	7,8%	92,2%
Atendimento ao cliente	20,8%	79,2%
Faturação	33,9%	66,1%
Portabilidade	50,3%	49,7%
Cancelamento	52,7%	47,3%
Cobertura	70,4%	29,6%
Entrega da correspondência	2,6%	97,4%

Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

Informações sobre condições contratuais: 41 Portabilidade: 16
 Avaria de equipamento: 4 Cancelamento: 15
 Atendimento ao cliente: 9 Cobertura: 58
 Faturação: 35 Entrega da correspondência: 3

Notas: Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.
 Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

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

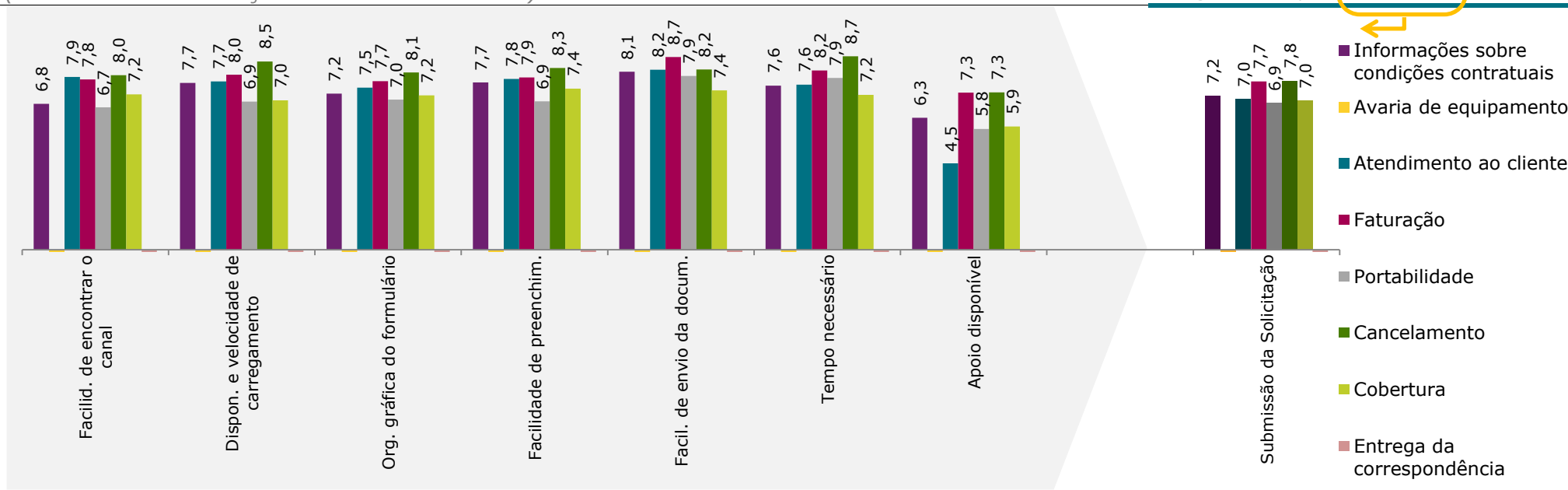
Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação

Assunto de reclamação	Direta	Prestador
Inf. cond. contratuais	28,9%	71,1%
Avaria de equipamento	7,8%	92,2%
Atendimento ao cliente	20,8%	79,2%
Faturação	33,9%	66,1%
Portabilidade	50,3%	49,7%
Cancelamento	52,7%	47,3%
Cobertura	70,4%	29,6%
Entrega da correspondência	2,6%	97,4%

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

Informações sobre condições contratuais: 41 Faturação: 36 Cobertura: 59
 Avaria de equipamento: 4 Portabilidade: 16 Entrega da correspondência: 3

Atendimento ao cliente: 9 Cancelamento: 16
 Notas: Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

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

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

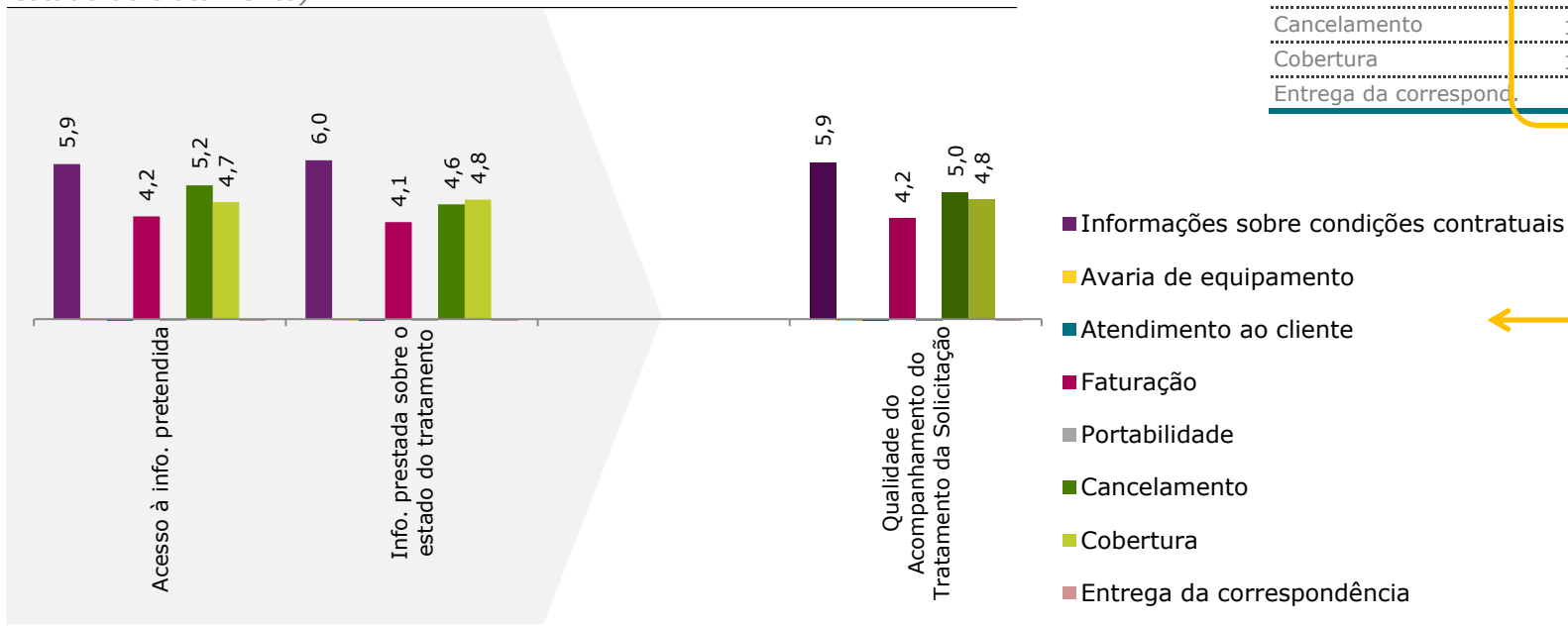
Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

Assunto de reclamação	Sim	Não	NS/NR
Inf. cond. contratuais	17,2%	81,2%	1,6%
Avaria de equipamento	14,8%	85,1%	0,2%
Atendimento ao cliente	6,1%	93,9%	0,0%
Faturação	5,6%	92,7%	1,7%
Portabilidade	4,8%	92,1%	3,1%
Cancelamento	17,5%	76,5%	6,0%
Cobertura	17,9%	80,6%	1,4%
Entrega da correspond.	5,9%	94,1%	0,0%

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

Informações sobre condições contratuais: 14 Faturação: 10 Cobertura: 15
 Avaria de equipamento: 3 Portabilidade: 3 Entrega da correspondência: 4
 Atendimento ao cliente: 3 Cancelamento: 6

Notas: Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

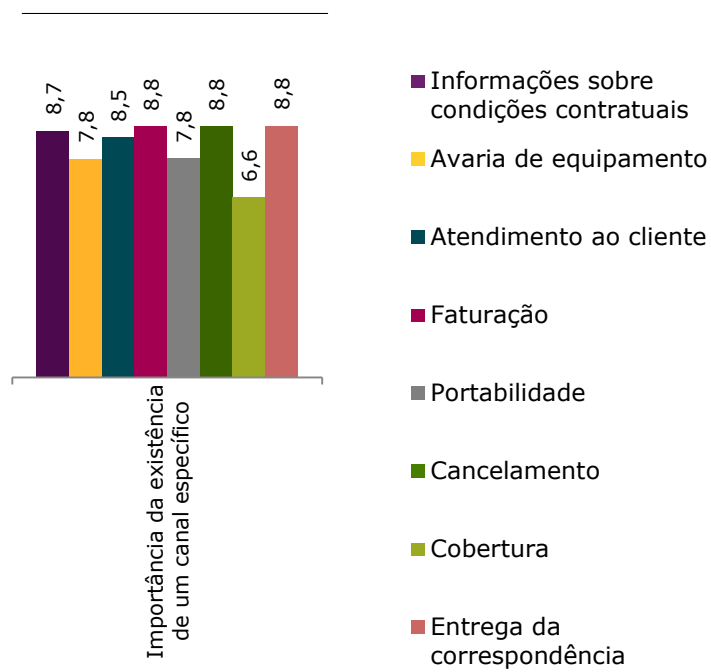
Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo
 10 - Nível mais elevado

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

Informações sobre condições contratuais: 107

Portabilidade: 31

Avaria de equipamento: 38

Cancelamento: 33

Atendimento ao cliente: 44

Cobertura: 63

Faturação: 83

Entrega da correspondência: 66

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

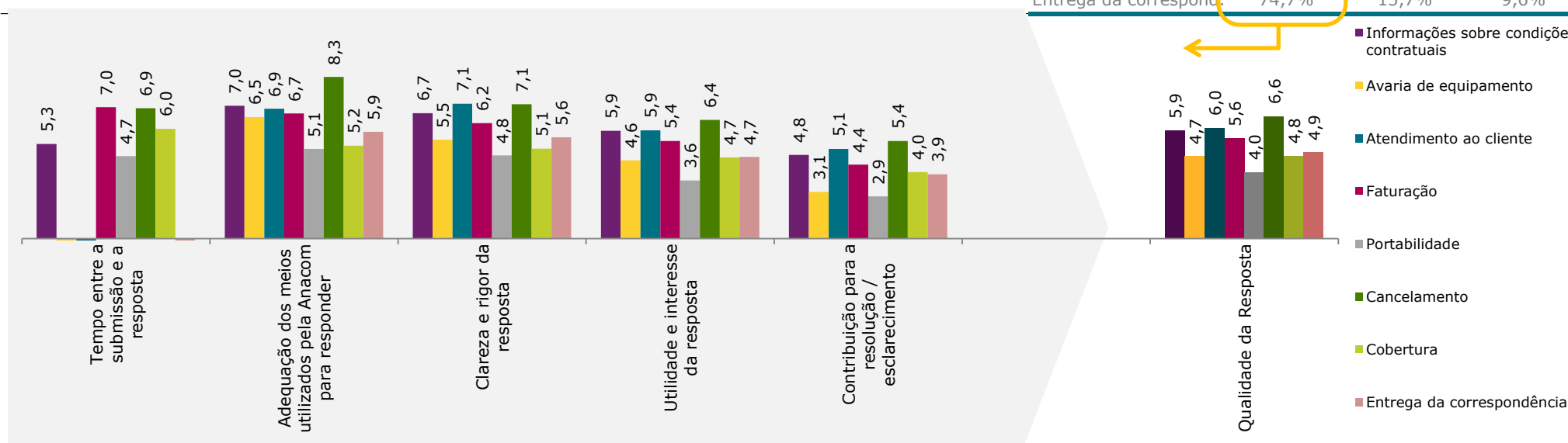
10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores

Obtenção de Resposta da Anacom

Assunto de reclamação	Com resposta	Sem resposta	Não se recorda
Inf. cond. contratuais	70,6%	28,3%	1,1%
Avaria de equipamento	48,7%	36,0%	15,3%
Atendimento ao cliente	78,2%	21,8%	0,0%
Faturação	73,5%	24,8%	1,7%
Portabilidade	74,2%	19,3%	6,5%
Cancelamento	71,4%	20,3%	8,3%
Cobertura	67,5%	28,5%	4,0%
Entrega da correspond.	74,7%	15,7%	9,6%



Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

Informações sobre condições contratuais: 72 Portabilidade: 22
 Avaria de equipamento: 21 Cancelamento: 21
 Atendimento ao cliente: 32 Cobertura: 45
 Faturação: 59 Entrega da correspondência: 48

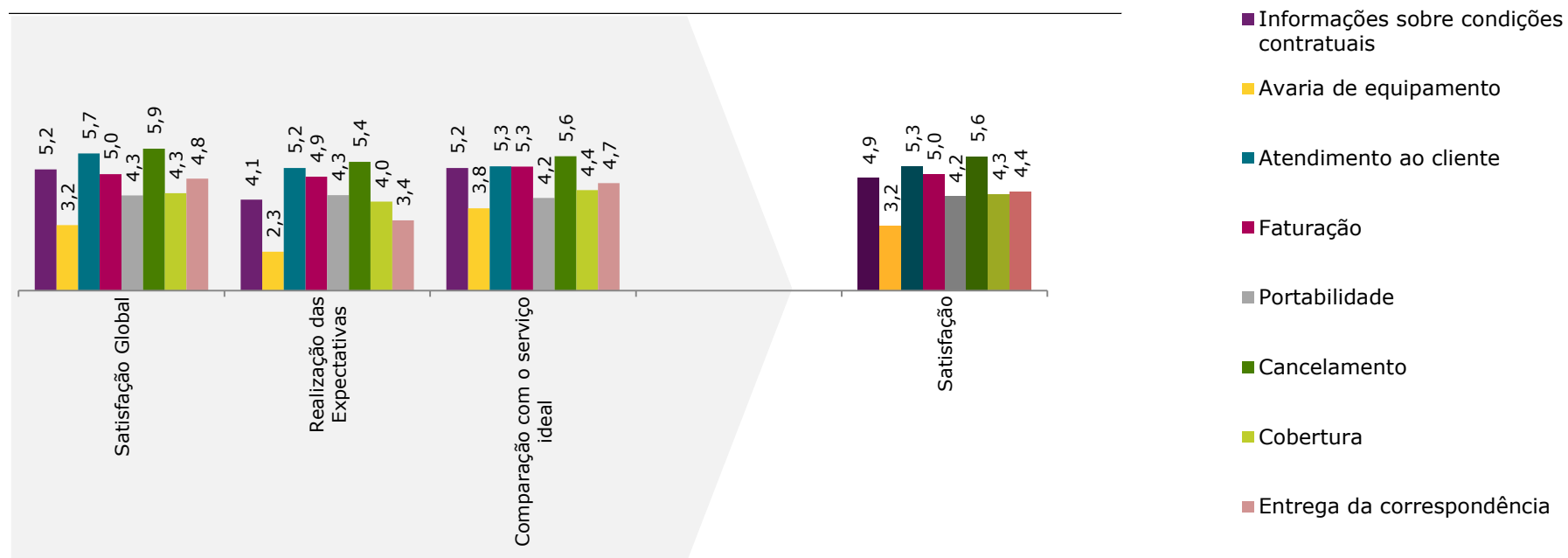
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo
 10 - Nível mais elevado

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

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

Indormações sobre condições contratuais: 108

Avaria de equipamento: 38

Atendimento ao cliente: 44

Faturação: 84

Portabilidade: 31

Cancelamento: 33

Cobertura: 63

Entrega da correspondência: 66

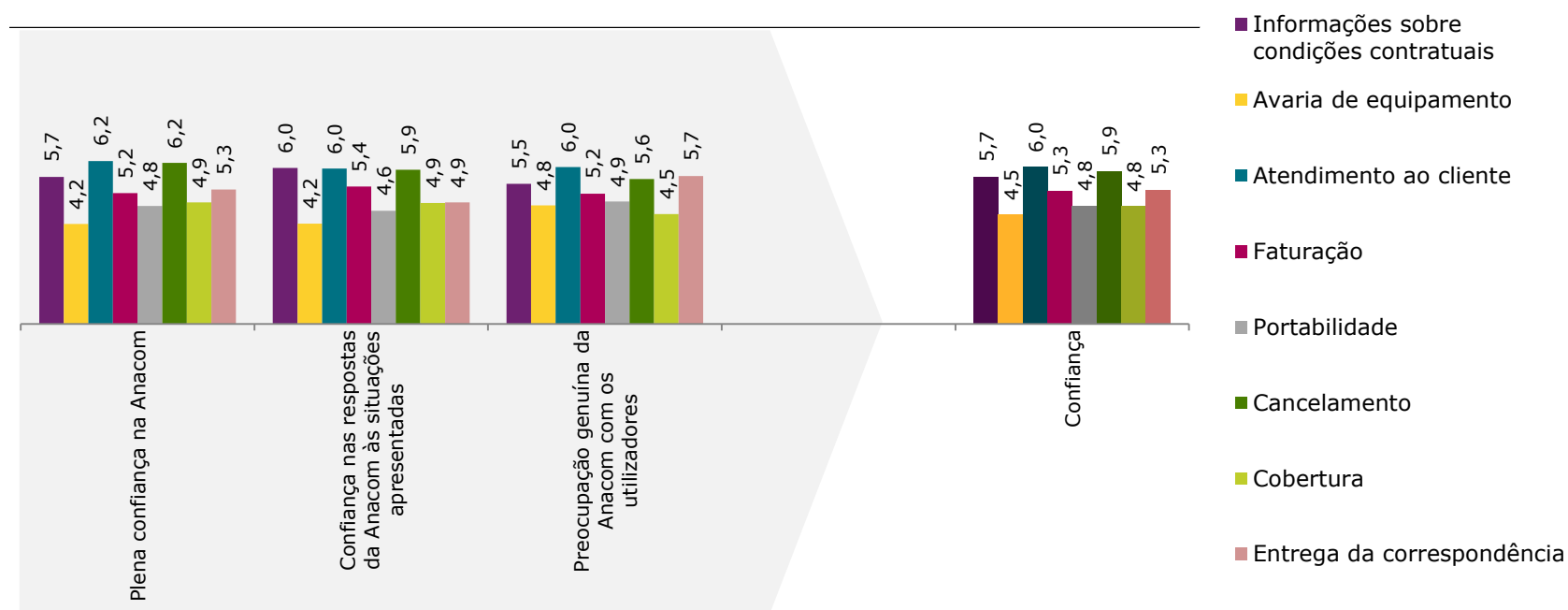
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Confiança:

Informações sobre condições contratuais: 108

Avaria de equipamento: 39

Atendimento ao cliente: 44

Faturação: 84

Portabilidade: 31

Cancelamento: 33

Cobertura: 63

Entrega da correspondência: 66

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Indícios de Irregularidades Legais

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Imagem	Com irregularid.	5,8	5,4	6,2	227
	Sem irregularid.	6,0	5,7	6,4	292
Exerce efficient. a regul., superv. e repr. do setor das com. elet. e postais em Portugal (Imagem)	Com irregularid.	5,3	4,8	5,8	217
	Sem irregularid.	5,7	5,2	6,1	270
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	Com irregularid.	5,6	5,1	6,1	222
	Sem irregularid.	6,0	5,6	6,4	283
Atuação com transparência (Imagem)	Com irregularid.	6,1	5,6	6,6	195
	Sem irregularid.	6,4	6,0	6,8	255
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	Com irregularid.	6,2	5,7	6,7	195
	Sem irregularid.	6,2	5,7	6,6	256
Formalização da Solicitação	Com irregularid.	6,8	6,5	7,2	101
	Sem irregularid.	7,6	7,3	7,9	99
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Com irregularid.	6,8	6,5	7,2	99
	Sem irregularid.	7,5	7,2	7,9	99
Clareza dos proced. para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Com irregularid.	6,8	6,4	7,1	99
	Sem irregularid.	7,7	7,4	8,0	97

Indícios de Irregularidades Legais

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Submissão da Solicitação	Com irregularid.	7,1	6,9	7,3	102
	Sem irregularid.	7,7	7,4	7,9	99
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	Com irregularid.	7,0	6,7	7,3	101
	Sem irregularid.	7,8	7,5	8,1	97
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	Com irregularid.	7,5	7,3	7,8	78
	Sem irregularid.	8,1	7,8	8,4	75
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	Com irregularid.	7,5	7,2	7,8	78
	Sem irregularid.	7,9	7,7	8,2	73
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	Com irregularid.	7,7	7,4	7,9	84
	Sem irregularid.	8,2	7,9	8,4	76
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	Com irregularid.	7,8	7,6	8,1	79
	Sem irregularid.	8,5	8,3	8,7	69
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	Com irregularid.	7,3	6,9	7,6	82
	Sem irregularid.	8,2	8,0	8,5	77
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	Com irregularid.	6,0	5,7	6,4	71
	Sem irregularid.	6,9	6,5	7,3	83

Indícios de Irregularidades Legais

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Com irregularid.	5,4	5,0	5,7	38
	Sem irregularid.	6,0	5,6	6,5	30
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acomp. do Tratamento da Solicitação)	Com irregularid.	5,4	5,0	5,8	35
	Sem irregularid.	6,1	5,6	6,6	30
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acomp. do Tratam. da Solicitação)	Com irregularid.	5,3	4,8	5,8	37
	Sem irregularid.	6,0	5,5	6,5	30
Importância da existência de um canal específico	Com irregularid.	8,8	8,5	9,0	229
	Sem irregularid.	8,4	8,1	8,7	293
Qualidade da Resposta	Com irregularid.	5,2	4,8	5,6	154
	Sem irregularid.	5,7	5,3	6,0	201
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	Com irregularid.	4,6	4,1	5,0	62
	Sem irregularid.	6,7	6,3	7,1	68
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	Com irregularid.	6,5	6,1	6,9	150
	Sem irregularid.	6,7	6,3	7,1	196
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Com irregularid.	6,0	5,5	6,4	149
	Sem irregularid.	6,5	6,1	7,0	196

Indícios de Irregularidades Legais

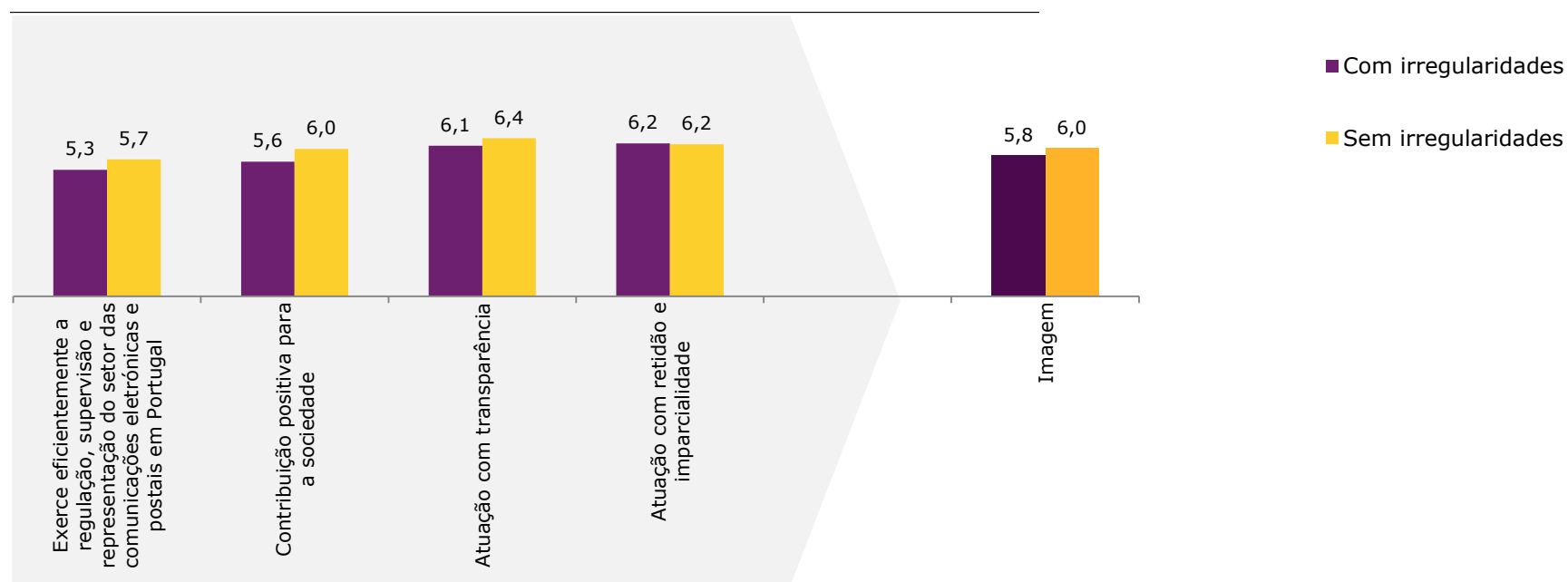
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Com irregularid.	4,9	4,4	5,5	148
	Sem irregularid.	5,6	5,1	6,0	197
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	Com irregularid.	4,0	3,4	4,5	142
	Sem irregularid.	4,4	4,0	4,9	194
Satisfação	Com irregularid.	4,4	4,0	4,8	234
	Sem irregularid.	4,6	4,2	5,0	298
Satisfação Global (Satisfação)	Com irregularid.	4,5	4,0	5,0	229
	Sem irregularid.	4,9	4,4	5,3	291
Realização das Expectativas (Satisfação)	Com irregularid.	3,9	3,4	4,3	206
	Sem irregularid.	4,1	3,7	4,6	253
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	Com irregularid.	4,7	4,2	5,2	231
	Sem irregularid.	4,8	4,4	5,2	292

Indícios de Irregularidades Legais

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Confiança	Com irregularid.	5,5	5,0	6,0	233
	Sem irregularid.	5,4	5,0	5,8	297
Plena confiança na Anacom (Confiança)	Com irregularid.	5,4	4,9	6,0	232
	Sem irregularid.	5,4	4,9	5,8	292
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	Com irregularid.	5,8	5,3	6,3	221
	Sem irregularid.	5,5	5,0	5,9	293
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	Com irregularid.	5,3	4,8	5,8	226
	Sem irregularid.	5,4	4,9	5,9	280

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

Com irregularidades: 227

Sem irregularidades: 292

Escala de 1 a 10:

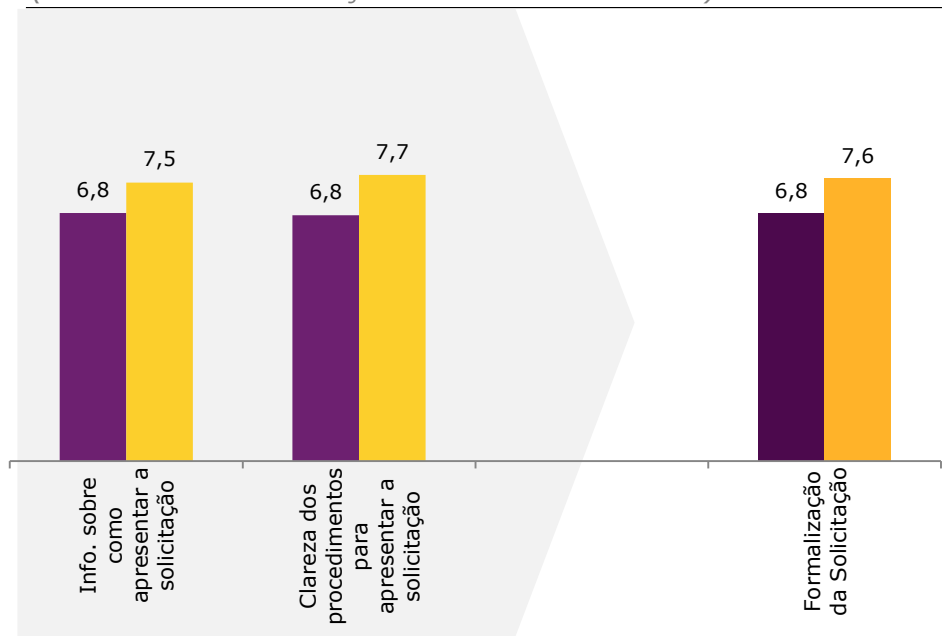
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)

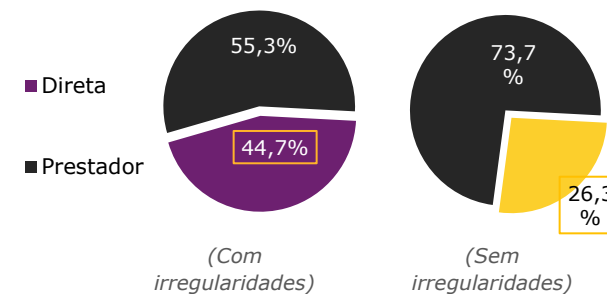


Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

Com irregularidades: 101

Sem irregularidades: 99

Via da submissão da solicitação



- Com irregularidades
- Sem irregularidades

Escala de 1 a 10:

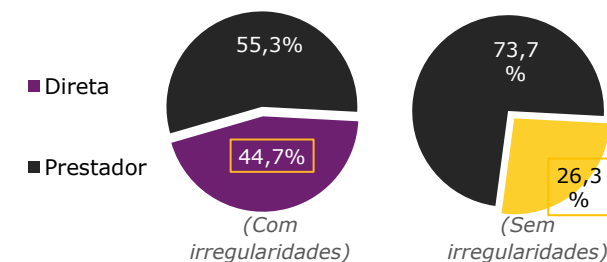
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

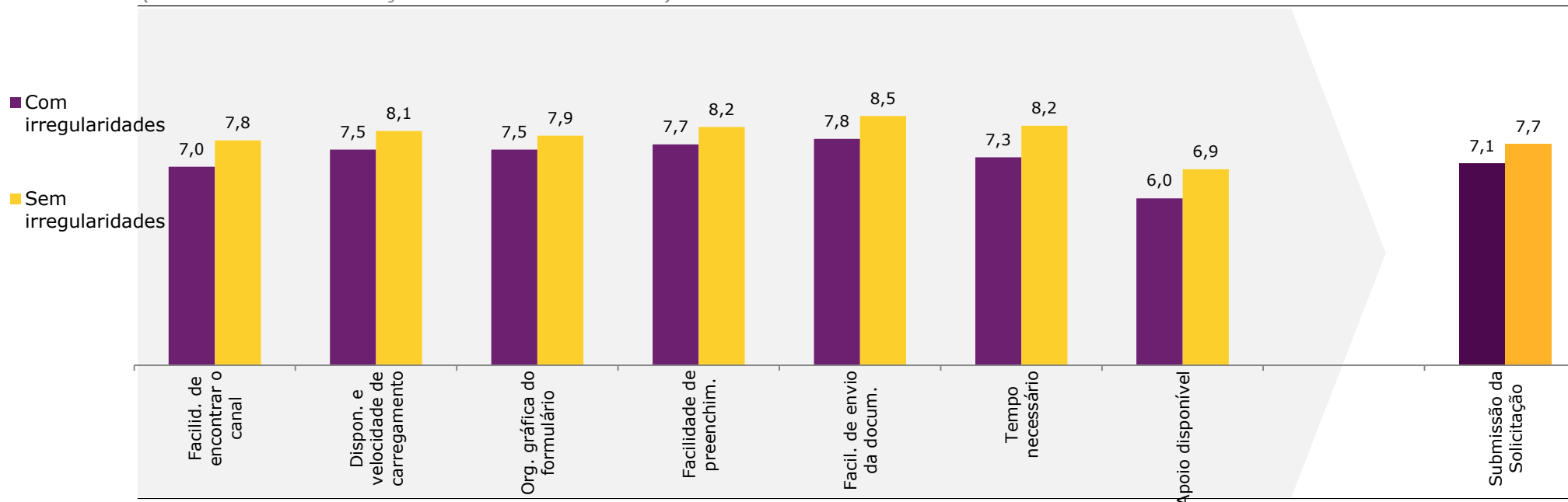
Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação



(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

Com irregularidades: 102

Sem irregularidades: 99

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

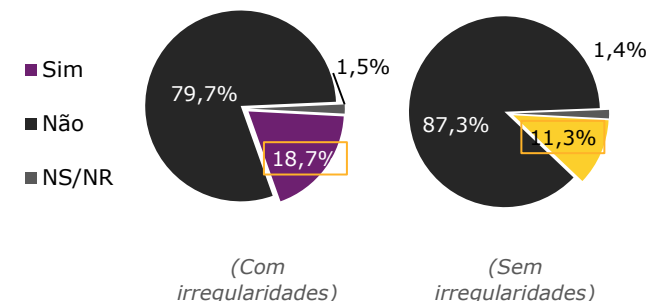
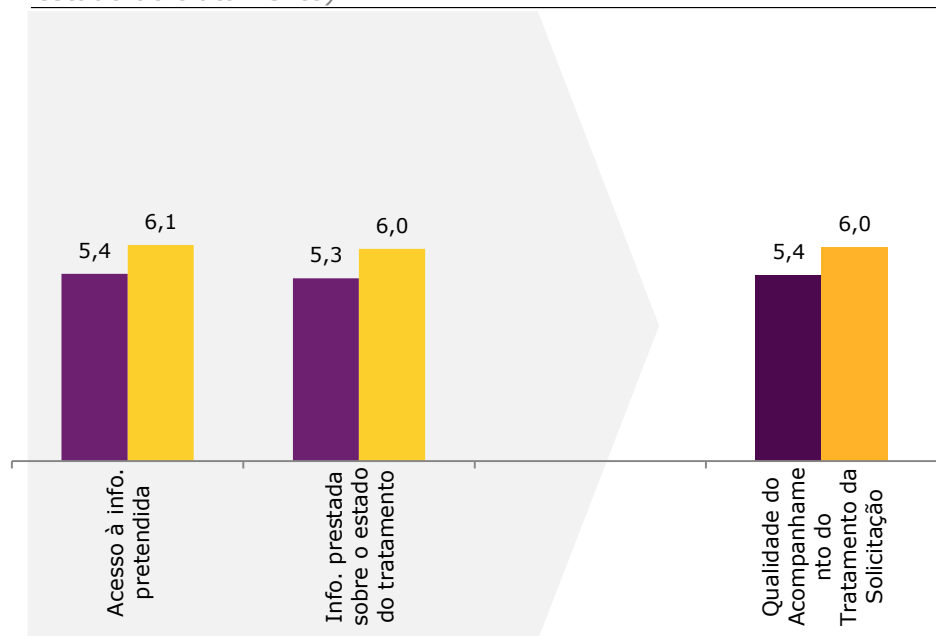
10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



■ Com irregularidades
■ Sem irregularidades

Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

Com irregularidades: 38

Sem irregularidades: 30

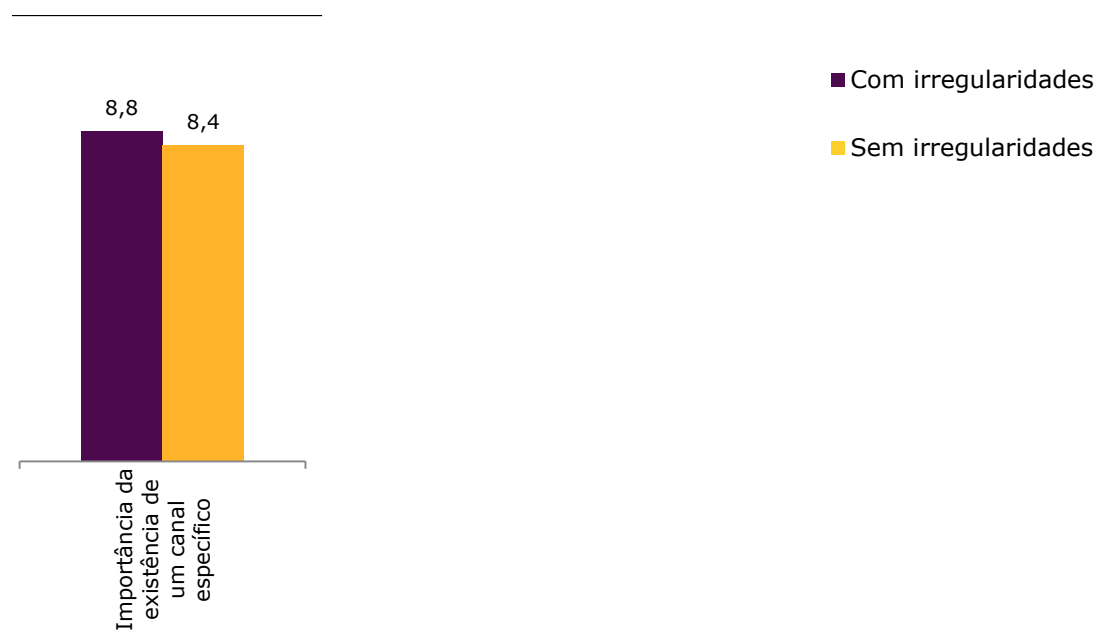
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

Com irregularidades: 229

Sem irregularidades: 293

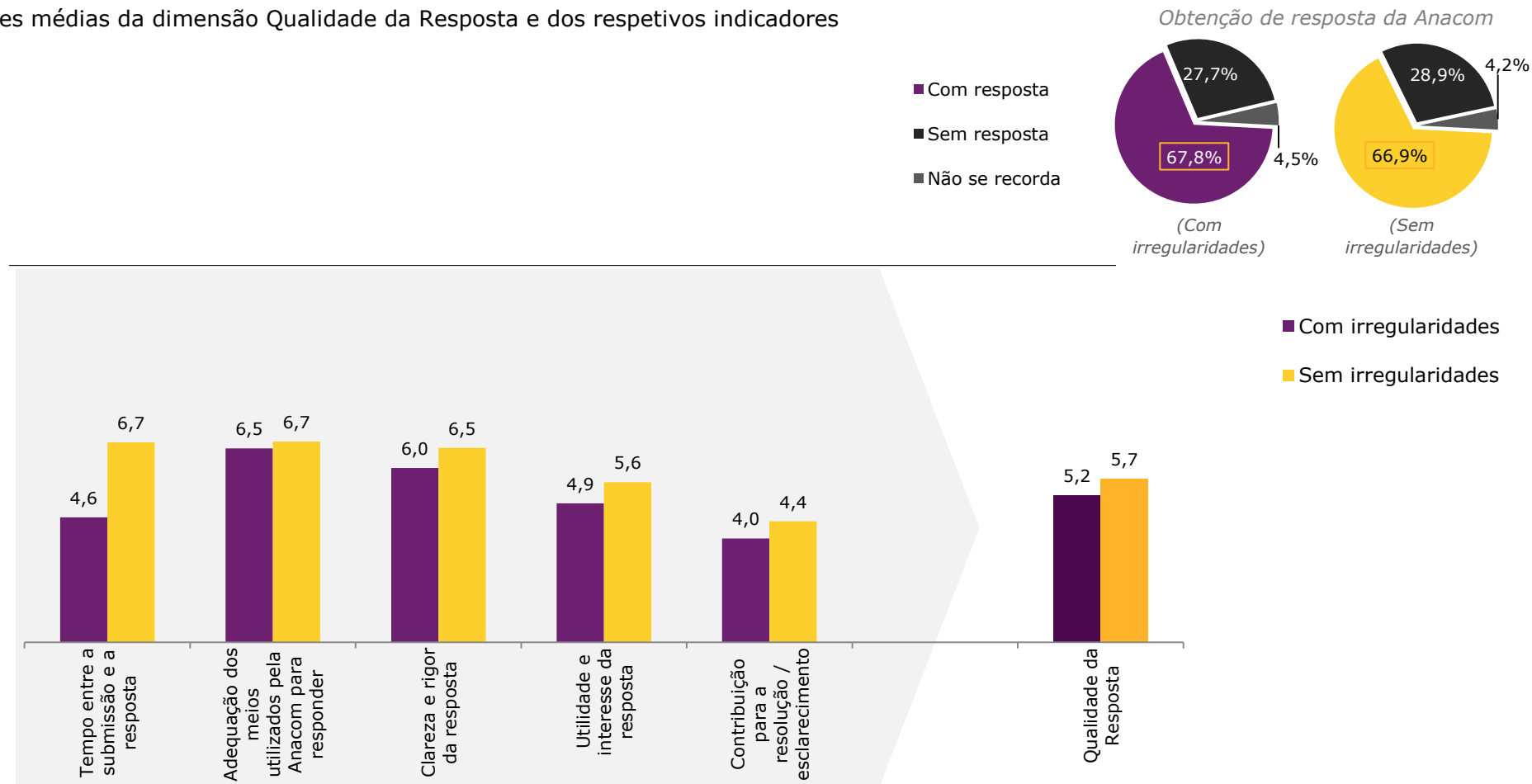
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

Com irregularidades: 154

Sem irregularidades: 201

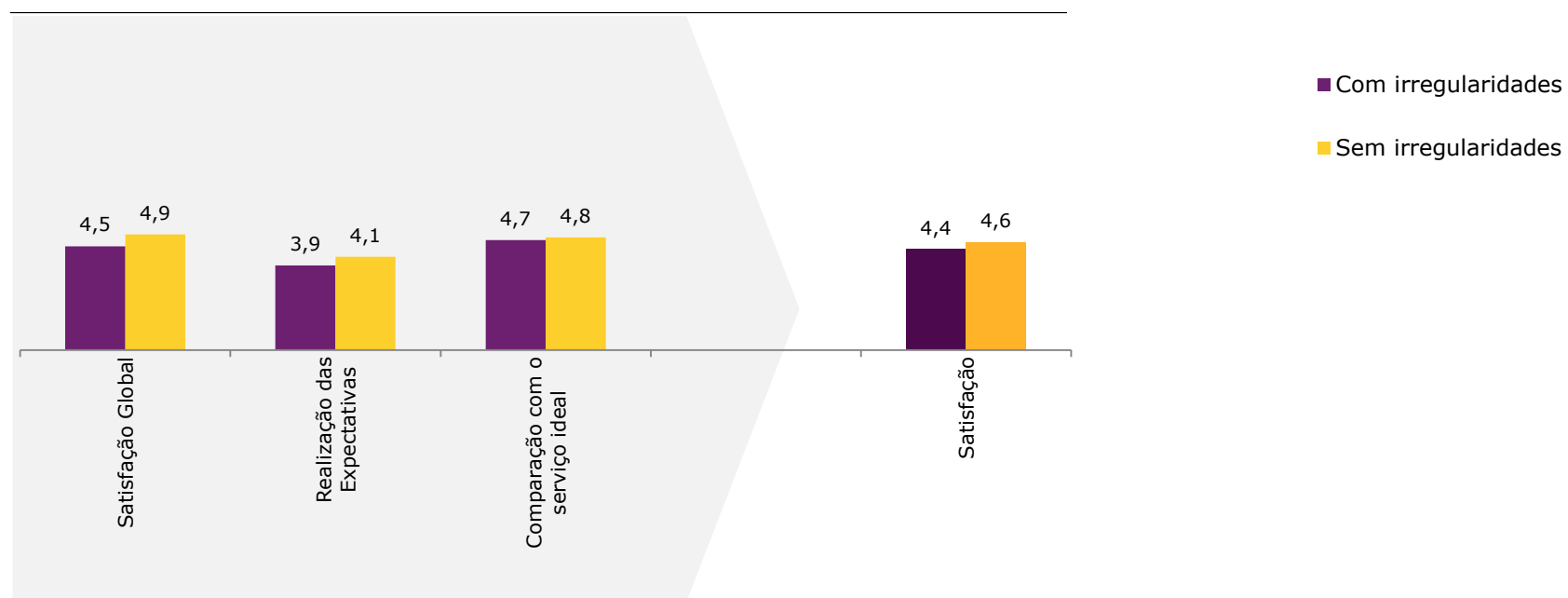
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

Com irregularidades: 234

Sem irregularidades: 298

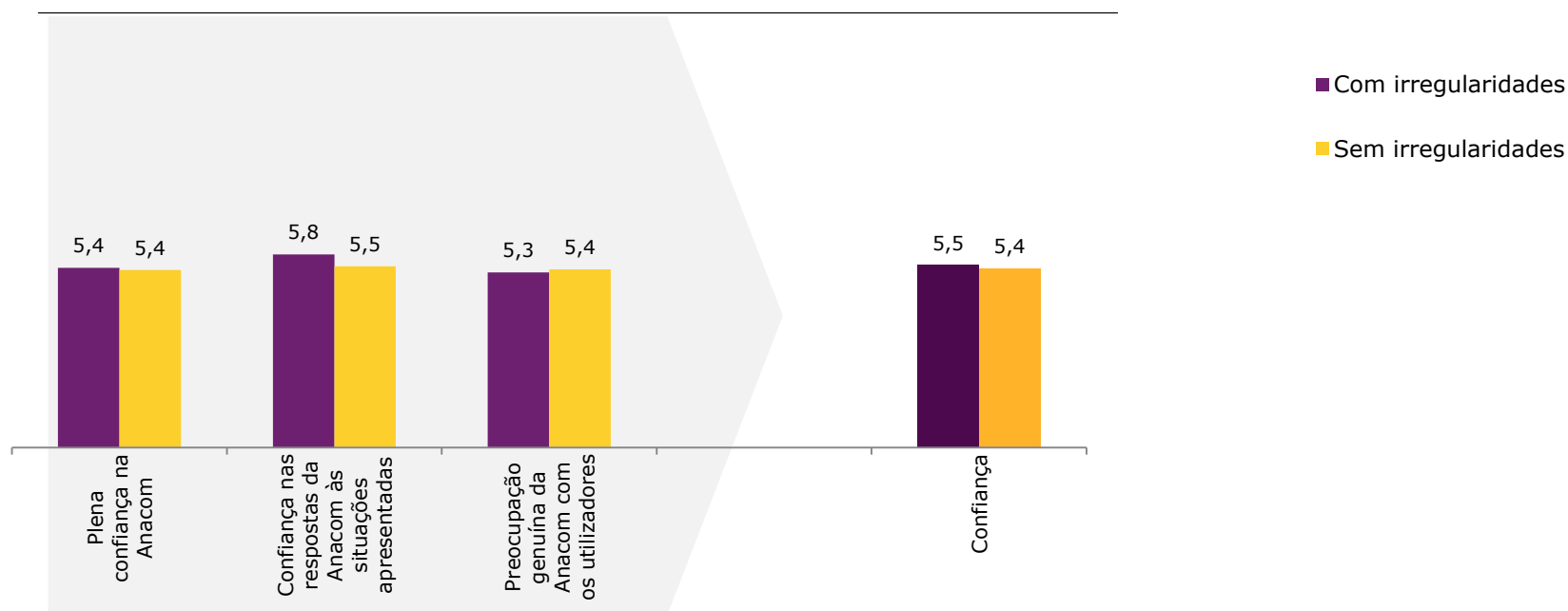
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Confiança:

Com irregularidades: 233

Sem irregularidades: 297

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Imagem	Com resposta	6,2	5,8	6,5	479
	Sem resposta	5,2	4,6	5,8	195
Exerce efficient. a regul., superv. e repr. do setor das com. elet. e postais em Portugal (Imagem)	Com resposta	5,8	5,4	6,2	449
	Sem resposta	4,8	4,1	5,4	186
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	Com resposta	6,2	5,8	6,6	465
	Sem resposta	5,0	4,4	5,7	194
Atuação com transparência (Imagem)	Com resposta	6,5	6,2	6,9	425
	Sem resposta	5,4	4,8	6,1	164
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	Com resposta	6,3	5,9	6,7	427
	Sem resposta	5,4	4,7	6,1	162
Formalização da Solicitação	Com resposta	7,5	7,4	7,7	219
	Sem resposta	6,7	6,5	6,8	84
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Com resposta	7,5	7,2	7,8	215
	Sem resposta	6,6	6,3	7,0	83
Clareza dos proced. para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Com resposta	7,6	7,3	7,9	215
	Sem resposta	6,6	6,3	7,0	81

Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Submissão da Solicitação	Com resposta	7,7	7,5	7,9	219
	Sem resposta	6,8	6,5	7,1	86
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	Com resposta	7,8	7,5	8,1	214
	Sem resposta	7,0	6,6	7,4	86
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	Com resposta	8,1	7,9	8,4	154
	Sem resposta	7,1	6,6	7,5	64
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	Com resposta	8,0	7,7	8,2	155
	Sem resposta	7,1	6,7	7,4	61
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	Com resposta	8,3	8,1	8,5	162
	Sem resposta	7,3	7,0	7,6	66
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	Com resposta	8,6	8,4	8,8	149
	Sem resposta	7,5	7,2	7,9	62
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	Com resposta	8,1	7,9	8,4	168
	Sem resposta	7,2	6,8	7,6	64
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	Com resposta	6,9	6,6	7,2	171
	Sem resposta	5,3	4,7	5,9	71

Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Com resposta	6,9	6,6	7,2	58
	Sem resposta	4,2	3,6	4,9	34
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acomp. do Tratamento da Solicitação)	Com resposta	7,0	6,7	7,3	56
	Sem resposta	4,2	3,6	4,8	33
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acomp. do Tratam. da Solicitação)	Com resposta	6,9	6,5	7,2	57
	Sem resposta	4,2	3,6	4,8	32
Importância da existência de um canal específico	Com resposta	8,5	8,3	8,8	479
	Sem resposta	8,5	7,9	9,0	199
Qualidade da Resposta	Com resposta	5,6	5,2	5,9	487
	Sem resposta	-	-	-	0
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	Com resposta	5,9	5,5	6,3	209
	Sem resposta	-	-	-	0
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	Com resposta	6,7	6,4	7,1	475
	Sem resposta	-	-	-	0
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Com resposta	6,4	6,0	6,8	475
	Sem resposta	-	-	-	0

Obtenção de Resposta

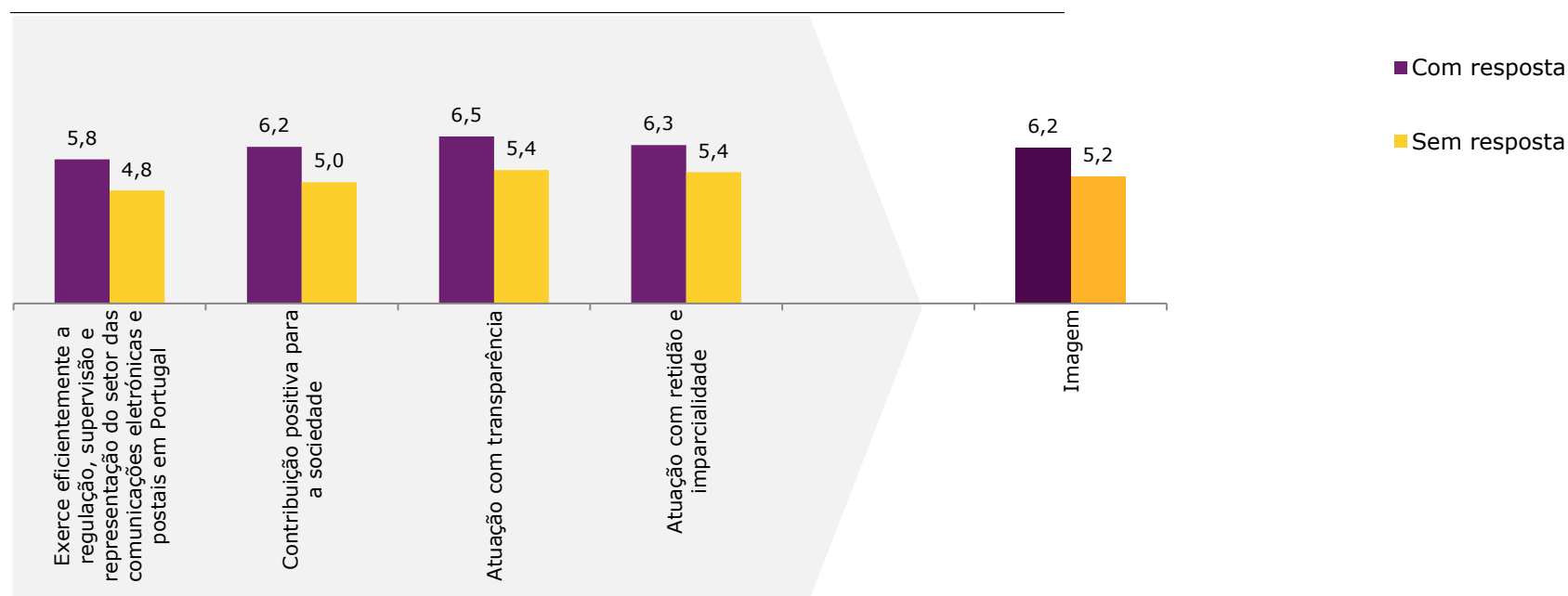
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Com resposta	5,4	5,0	5,9	476
	Sem resposta	-	-	-	0
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	Com resposta	4,4	3,9	4,8	464
	Sem resposta	-	-	-	0
Satisfação	Com resposta	5,1	4,8	5,5	490
	Sem resposta	3,2	2,7	3,7	199
Satisfação Global (Satisfação)	Com resposta	5,6	5,2	6,0	481
	Sem resposta	2,9	2,4	3,4	193
Realização das Expectativas (Satisfação)	Com resposta	4,7	4,2	5,1	412
	Sem resposta	2,8	2,3	3,4	192
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	Com resposta	5,2	4,8	5,6	481
	Sem resposta	3,5	3,0	4,1	195

Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)		Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral
Confiança	Com resposta	5,8	5,4	6,2	487
	Sem resposta	4,4	3,7	5,0	198
Plena confiança na Anacom (Confiança)	Com resposta	5,7	5,3	6,1	479
	Sem resposta	4,4	3,7	5,1	195
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	Com resposta	5,9	5,5	6,3	478
	Sem resposta	4,2	3,6	4,9	184
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	Com resposta	5,7	5,3	6,1	464
	Sem resposta	4,2	3,6	4,9	191

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

Com resposta: 479

Sem resposta: 195

Escala de 1 a 10:

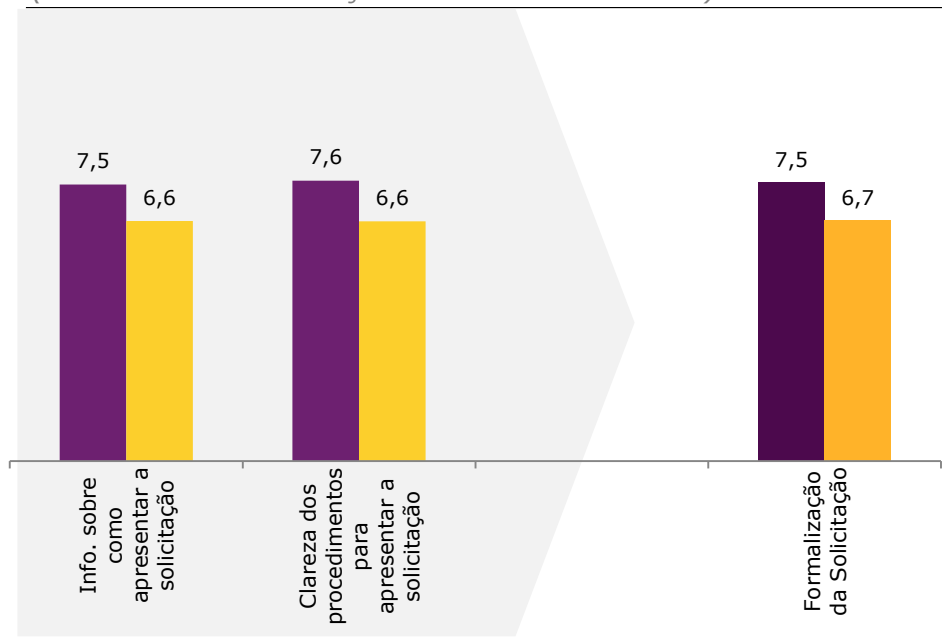
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)

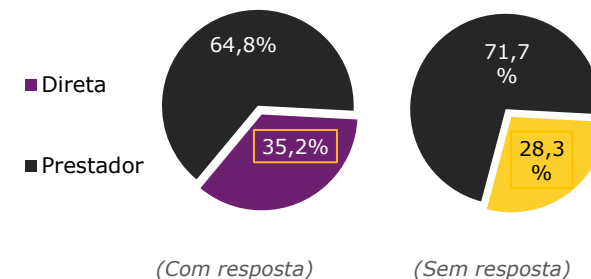


Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

Com resposta: 219

Sem resposta: 84

Via da submissão da solicitação



■ Com resposta
■ Sem resposta

Escala de 1 a 10:

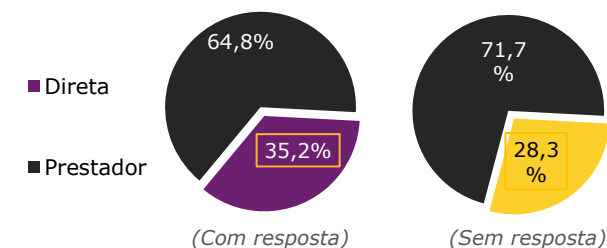
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

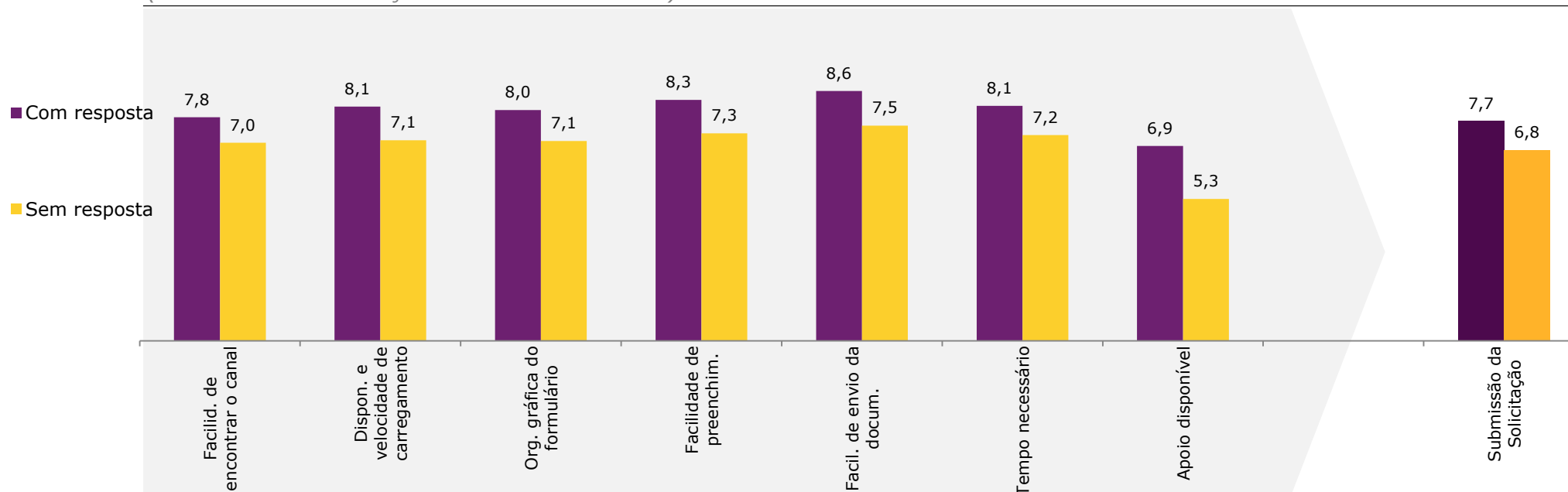
Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação



(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

Com resposta: 219

Sem resposta: 86

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

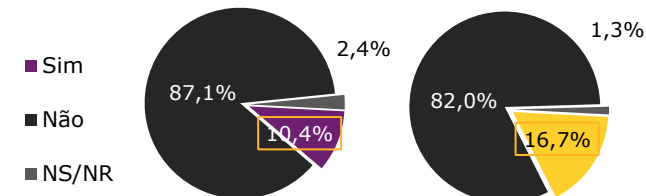
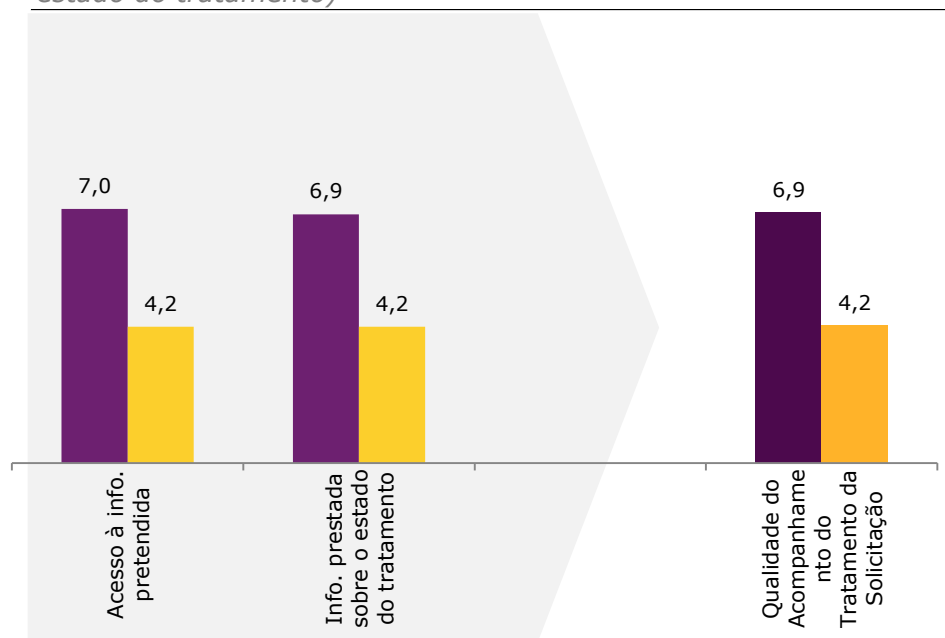
10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



(Com resposta)

(Sem resposta)

■ Com resposta ■ Sem resposta

Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

Com resposta: 58

Sem resposta: 34

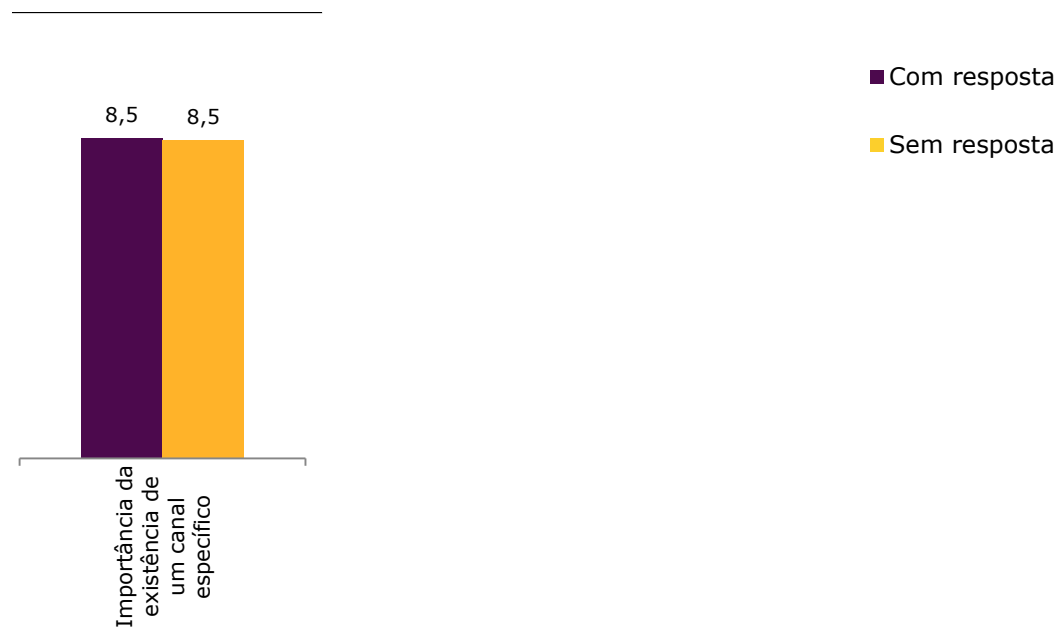
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

Com resposta: 479

Sem resposta: 199

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

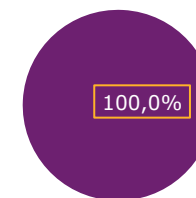
10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

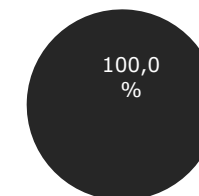
Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores

Obtenção de resposta da Anacom

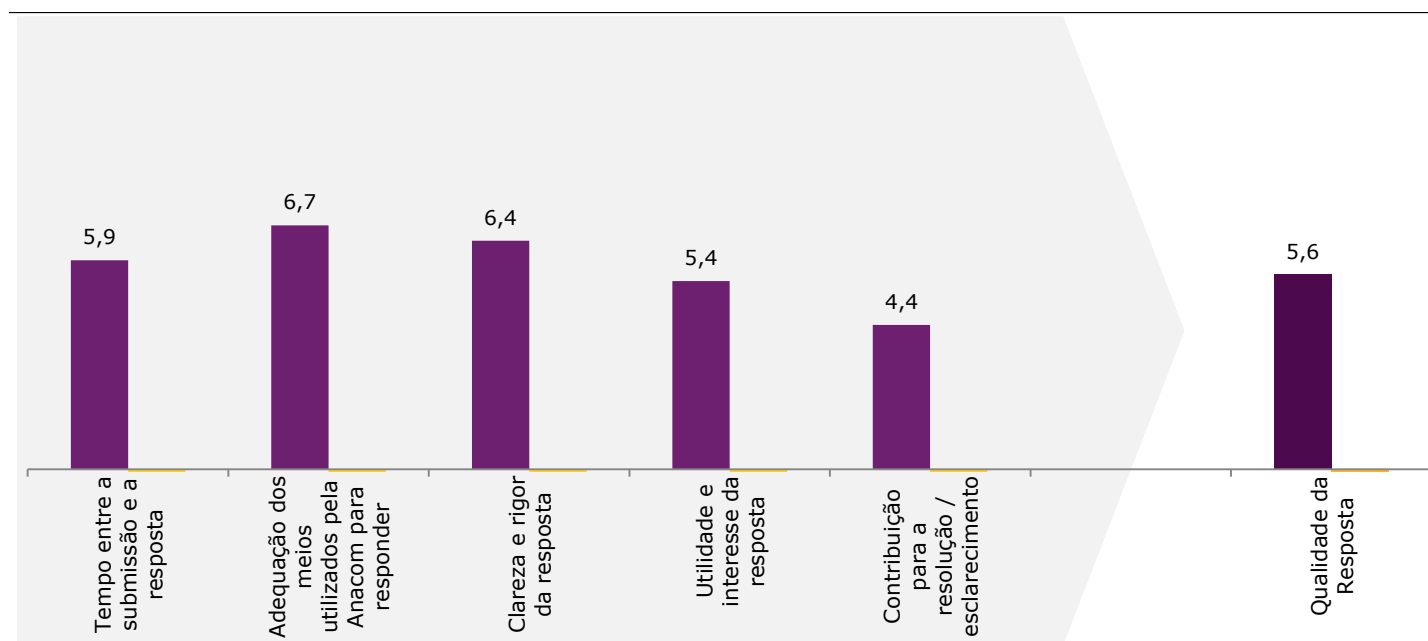
- Com resposta
- Sem resposta
- Não se recorda



(Com resposta)



(Sem resposta)



- Com resposta
- Sem resposta

Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

Com resposta: 487

Sem resposta: 0

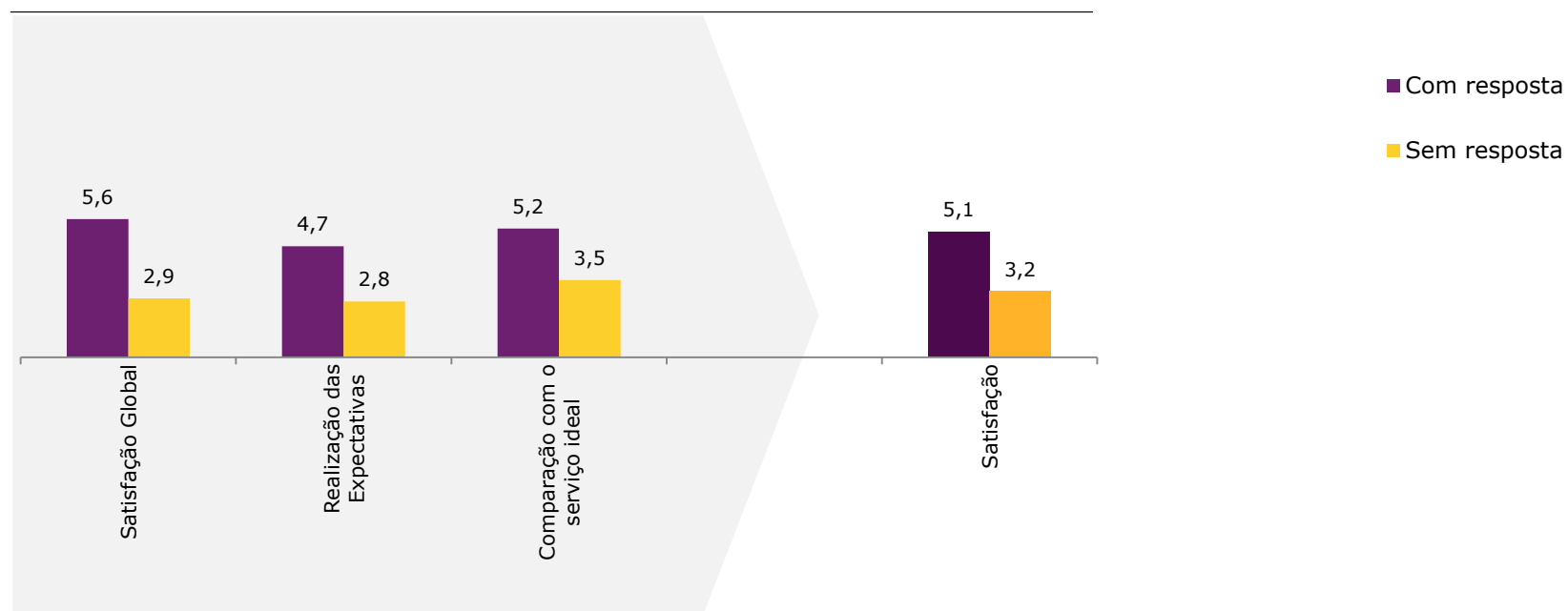
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

Com resposta: 490

Sem resposta: 199

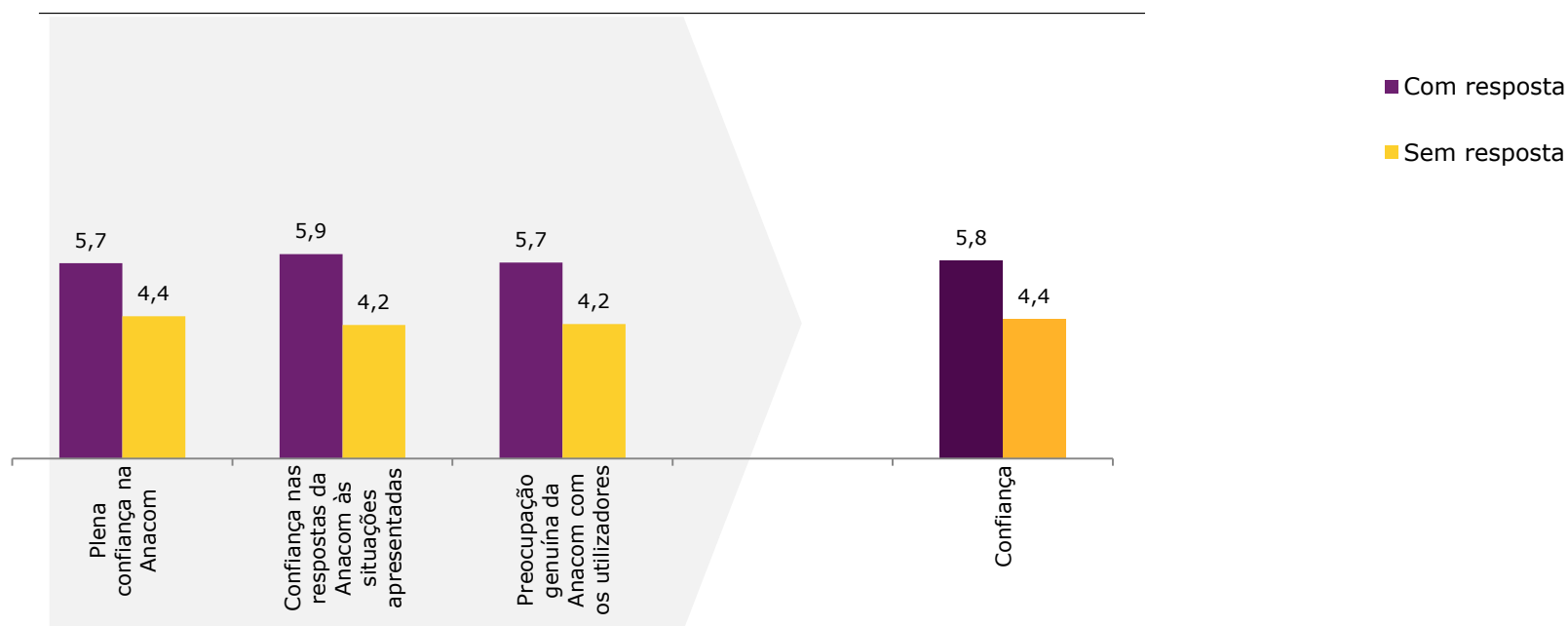
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Confiança:

Com resposta: 487

Sem resposta: 198

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Imagem	Solicitação resolvida com resposta	7,6	7,2	7,9	217
	Solicitação resolvida sem resposta	6,9	6,3	7,6	60
	Solicitação não resolvida com resposta	4,9	4,4	5,3	228
	Solicitação não resolvida sem resposta	4,5	3,8	5,2	127
Exerce efficient. a regul., superv. e repr. do setor das com. elet. e postais em Portugal (Imagem)	Solicitação resolvida com resposta	7,4	7,0	7,8	204
	Solicitação resolvida sem resposta	6,3	5,5	7,2	58
	Solicitação não resolvida com resposta	4,3	3,8	4,8	216
	Solicitação não resolvida sem resposta	4,1	3,3	4,9	121

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Contribuição positiva para a sociedade (Imagem)	Solicitação resolvida com resposta	7,7	7,3	8,1	213
	Solicitação resolvida sem resposta	6,9	6,1	7,7	60
	Solicitação não resolvida com resposta	4,8	4,3	5,3	219
	Solicitação não resolvida sem resposta	4,2	3,4	4,9	126
Atuação com transparência (Imagem)	Solicitação resolvida com resposta	7,8	7,3	8,2	200
	Solicitação resolvida sem resposta	7,5	6,8	8,2	54
	Solicitação não resolvida com resposta	5,4	4,9	5,9	201
	Solicitação não resolvida sem resposta	4,5	3,6	5,3	104

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Atuação com retidão e imparcialidade (Imagem)	Solicitação resolvida com resposta	7,8	7,5	8,2	198
	Solicitação resolvida sem resposta	7,3	6,5	8,1	53
	Solicitação não resolvida com resposta	4,8	4,2	5,3	205
	Solicitação não resolvida sem resposta	4,4	3,5	5,2	103
Formalização da Solicitação	Solicitação resolvida com resposta	8,1	7,7	8,4	104
	Solicitação resolvida sem resposta	7,6	7,3	7,9	22
	Solicitação não resolvida com resposta	7,2	6,7	7,6	104
	Solicitação não resolvida sem resposta	6,5	6,0	6,9	56

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Info. sobre como apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,0	7,7	8,4	103
	Solicitação resolvida sem resposta	7,6	7,2	8,0	22
	Solicitação não resolvida com resposta	7,1	6,6	7,5	101
	Solicitação não resolvida sem resposta	6,4	6,0	6,8	55
Clareza dos proced. para apresentar a solicitação (Formalização da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,1	7,8	8,5	103
	Solicitação resolvida sem resposta	7,6	7,3	7,8	20
	Solicitação não resolvida com resposta	7,2	6,8	7,6	101
	Solicitação não resolvida sem resposta	6,4	6,0	6,9	56

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Submissão da Solicitação	Solicitação resolvida com resposta	8,0	7,8	8,2	104
	Solicitação resolvida sem resposta	7,9	7,4	8,4	24
	Solicitação não resolvida com resposta	7,3	7,0	7,7	105
	Solicitação não resolvida sem resposta	6,4	6,1	6,7	56
Facilid. de encontrar o canal (Submissão da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,2	7,9	8,5	100
	Solicitação resolvida sem resposta	8,2	7,6	8,8	24
	Solicitação não resolvida com resposta	7,4	7,0	7,9	104
	Solicitação não resolvida sem resposta	6,6	6,1	7,1	56

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Dispon. e velocidade de carregamento (Submissão da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,6	8,3	8,9	71
	Solicitação resolvida sem resposta	8,3	7,7	8,9	21
	Solicitação não resolvida com resposta	7,7	7,3	8,1	78
	Solicitação não resolvida sem resposta	6,6	6,1	7,1	39
Org. gráfica do formulário (Submissão da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,4	8,1	8,7	71
	Solicitação resolvida sem resposta	7,6	7,1	8,0	21
	Solicitação não resolvida com resposta	7,7	7,3	8,1	79
	Solicitação não resolvida sem resposta	6,9	6,5	7,3	38

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Facilidade de preenchim. (Submissão da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,6	8,4	8,9	76
	Solicitação resolvida sem resposta	8,2	7,8	8,5	21
	Solicitação não resolvida com resposta	8,1	7,7	8,4	81
	Solicitação não resolvida sem resposta	7,0	6,6	7,4	42
Facil. de envio da docum. (Submissão da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,8	8,5	9,0	68
	Solicitação resolvida sem resposta	8,3	7,7	8,9	21
	Solicitação não resolvida com resposta	8,4	8,2	8,7	76
	Solicitação não resolvida sem resposta	7,3	6,9	7,7	38

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Tempo necessário (Submissão da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,6	8,3	8,9	78
	Solicitação resolvida sem resposta	8,1	7,5	8,7	21
	Solicitação não resolvida com resposta	7,8	7,4	8,2	85
	Solicitação não resolvida sem resposta	7,0	6,5	7,4	40
Apoio disponível (Submissão da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	7,8	7,4	8,1	82
	Solicitação resolvida sem resposta	7,6	6,8	8,3	17
	Solicitação não resolvida com resposta	6,2	5,7	6,7	80
	Solicitação não resolvida sem resposta	4,4	3,8	4,9	50

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	Solicitação resolvida com resposta	8,0	7,6	8,4	26
	Solicitação resolvida sem resposta	7,1	6,7	7,5	9
	Solicitação não resolvida com resposta	5,7	5,2	6,1	29
	Solicitação não resolvida sem resposta	2,8	2,3	3,3	23
Acesso à info. pretendida (Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,0	7,7	8,4	25
	Solicitação resolvida sem resposta	6,8	6,1	7,5	9
	Solicitação não resolvida com resposta	5,8	5,3	6,3	28
	Solicitação não resolvida sem resposta	2,9	2,3	3,4	22

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Info. prestada sobre o estado do tratamento (Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação)	Solicitação resolvida com resposta	8,0	7,6	8,4	26
	Solicitação resolvida sem resposta	7,3	7,0	7,7	9
	Solicitação não resolvida com resposta	5,6	5,1	6,0	28
	Solicitação não resolvida sem resposta	2,6	2,2	3,1	21
Importância da existência de um canal específico	Solicitação resolvida com resposta	8,9	8,6	9,2	218
	Solicitação resolvida sem resposta	8,9	8,3	9,5	62
	Solicitação não resolvida com resposta	8,1	7,7	8,5	228
	Solicitação não resolvida sem resposta	8,3	7,5	9,0	129

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Qualidade da Resposta	Solicitação resolvida com resposta	7,3	7,0	7,7	220
	Solicitação resolvida sem resposta	-	-	-	0
	Solicitação não resolvida com resposta	4,2	3,8	4,6	233
	Solicitação não resolvida sem resposta	-	-	-	0
Tempo entre a submissão e a resposta (Qualidade da Resposta)	Solicitação resolvida com resposta	7,1	6,6	7,6	97
	Solicitação resolvida sem resposta	-	-	-	0
	Solicitação não resolvida com resposta	4,8	4,3	5,3	102
	Solicitação não resolvida sem resposta	-	-	-	0

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder (Qualidade da Resposta)	Solicitação resolvida com resposta	7,8	7,4	8,2	217
	Solicitação resolvida sem resposta	-	-	-	0
	Solicitação não resolvida com resposta	5,8	5,3	6,4	227
	Solicitação não resolvida sem resposta	-	-	-	0
Clareza e rigor da resposta (Qualidade da Resposta)	Solicitação resolvida com resposta	8,0	7,6	8,4	215
	Solicitação resolvida sem resposta	-	-	-	0
	Solicitação não resolvida com resposta	5,2	4,7	5,8	228
	Solicitação não resolvida sem resposta	-	-	-	0

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Utilidade e interesse da resposta (Qualidade da Resposta)	Solicitação resolvida com resposta	7,5	7,1	8,0	216
	Solicitação resolvida sem resposta	-	-	-	0
	Solicitação não resolvida com resposta	3,8	3,3	4,3	227
	Solicitação não resolvida sem resposta	-	-	-	0
Contribuição para a resolução / esclarecimento (Qualidade da Resposta)	Solicitação resolvida com resposta	7,0	6,4	7,5	209
	Solicitação resolvida sem resposta	-	-	-	0
	Solicitação não resolvida com resposta	2,5	2,1	2,9	226
	Solicitação não resolvida sem resposta	-	-	-	0

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Satisfação	Solicitação resolvida com resposta	6,8	6,4	7,2	221
	Solicitação resolvida sem resposta	4,8	3,7	5,8	62
	Solicitação não resolvida com resposta	3,8	3,4	4,3	234
	Solicitação não resolvida sem resposta	2,5	2,1	2,9	129
Satisfação Global (Satisfação)	Solicitação resolvida com resposta	7,2	6,7	7,6	218
	Solicitação resolvida sem resposta	4,5	3,4	5,6	60
	Solicitação não resolvida com resposta	4,3	3,8	4,8	232
	Solicitação não resolvida sem resposta	2,3	1,9	2,7	125

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Realização das Expectativas (Satisfação)	Solicitação resolvida com resposta	7,0	6,5	7,5	183
	Solicitação resolvida sem resposta	4,5	3,2	5,7	59
	Solicitação não resolvida com resposta	3,0	2,6	3,5	207
	Solicitação não resolvida sem resposta	2,2	1,8	2,6	125
Comparação com o serviço ideal (Satisfação)	Solicitação resolvida com resposta	6,8	6,4	7,3	218
	Solicitação resolvida sem resposta	5,3	4,2	6,4	60
	Solicitação não resolvida com resposta	3,9	3,4	4,5	229
	Solicitação não resolvida sem resposta	2,8	2,3	3,3	128

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

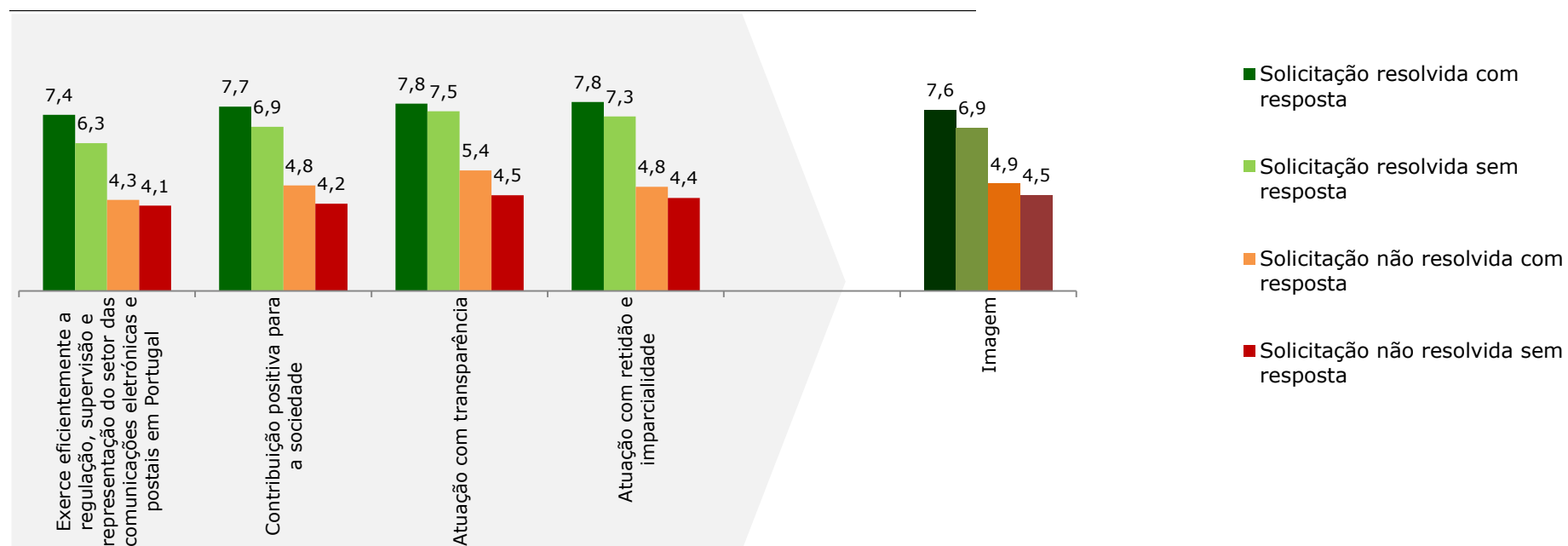
Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Confiança	Solicitação resolvida com resposta	7,4	7,0	7,8	220
	Solicitação resolvida sem resposta	6,5	5,6	7,4	62
	Solicitação não resolvida com resposta	4,4	3,9	4,9	233
	Solicitação não resolvida sem resposta	3,3	2,7	4,0	128
Plena confiança na Anacom (Confiança)	Solicitação resolvida com resposta	7,5	7,1	7,9	218
	Solicitação resolvida sem resposta	6,6	5,5	7,8	61
	Solicitação não resolvida com resposta	4,3	3,7	4,8	229
	Solicitação não resolvida sem resposta	3,4	2,7	4,2	127

Resolução da Solicitação cruzada com a Obtenção de Resposta

Dimensão/ Indicador (Dimensão)	Valor Médio	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	Base Amostral	
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)	Solicitação resolvida com resposta	7,6	7,2	8,0	217
	Solicitação resolvida sem resposta	6,5	5,5	7,6	56
	Solicitação não resolvida com resposta	4,6	4,0	5,1	229
	Solicitação não resolvida sem resposta	3,3	2,6	4,0	121
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores (Confiança)	Solicitação resolvida com resposta	7,4	6,9	7,8	208
	Solicitação resolvida sem resposta	6,5	5,5	7,4	61
	Solicitação não resolvida com resposta	4,4	3,8	5,0	223
	Solicitação não resolvida sem resposta	3,0	2,3	3,7	123

Dimensão Imagem e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Imagem e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Imagem:

Solicitação resolvida com resposta: 217

Solicitação resolvida sem resposta: 60

Solicitação não resolvida com resposta: 228

Solicitação não resolvida sem resposta: 127

Escala de 1 a 10:

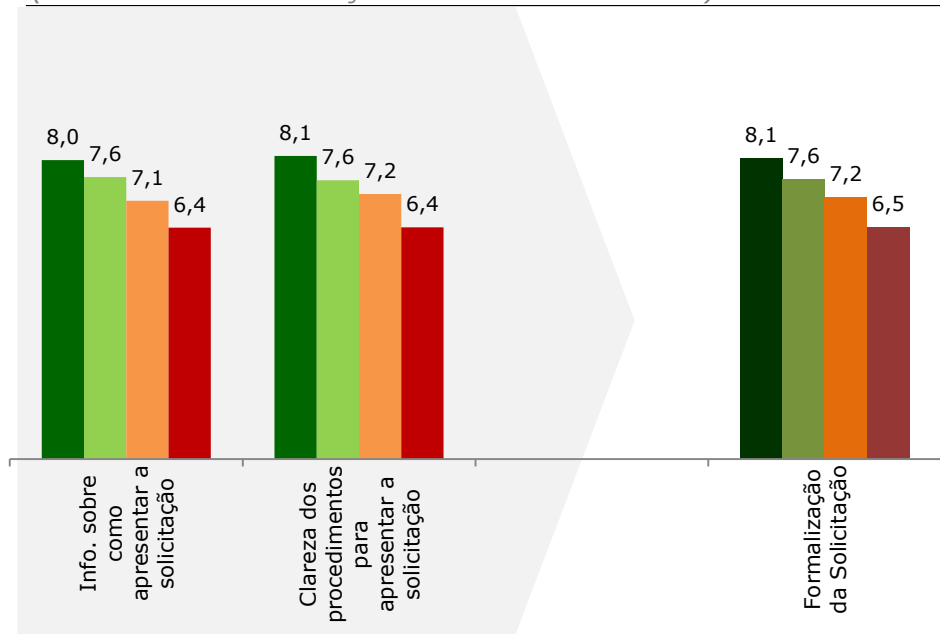
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Formalização da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Formalização da Solicitação e dos respetivos indicadores

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Formalização da Solicitação:

Solicitação resolvida com resposta: 104

Solicitação resolvida sem resposta: 22

Solicitação não resolvida com resposta: 104

Solicitação não resolvida sem resposta: 56

Via da submissão da solicitação

Res. Solic. por Obt. Resposta	Direta	Prestador
Solicitação resolvida com resposta	36,2%	63,8%
Solicitação resolvida sem resposta	24,9%	75,1%
Solicitação não resolvida com resposta	36,2%	63,8%
Solicitação não resolvida sem resposta	29,9%	70,1%

- Solicitação resolvida com resposta
- Solicitação resolvida sem resposta
- Solicitação não resolvida com resposta
- Solicitação não resolvida sem resposta

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

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

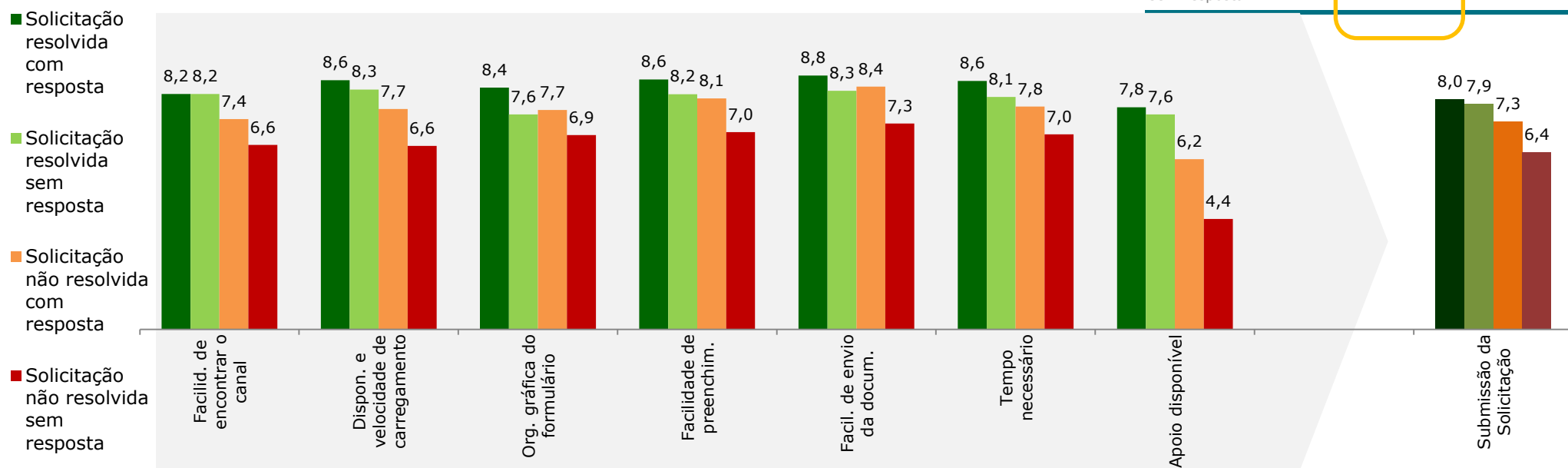
Dimensão Submissão da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Submissão da Solicitação e dos respetivos indicadores

Via da submissão da solicitação

Res. Solic. por Obt. Resposta	Direta	Prestador
Solicitação resolvida com resposta	36,2%	63,8%
Solicitação resolvida sem resposta	24,9%	75,1%
Solicitação não resolvida com resposta	36,2%	63,8%
Solicitação não resolvida sem resposta	29,9%	70,1%

(Se submeteu a solicitação diretamente à Anacom)



Base Amostral da dimensão Submissão da Solicitação:

Solicitação resolvida com resposta: 104

Solicitação resolvida sem resposta: 24

Solicitação não resolvida com resposta: 105

Solicitação não resolvida sem resposta: 56

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

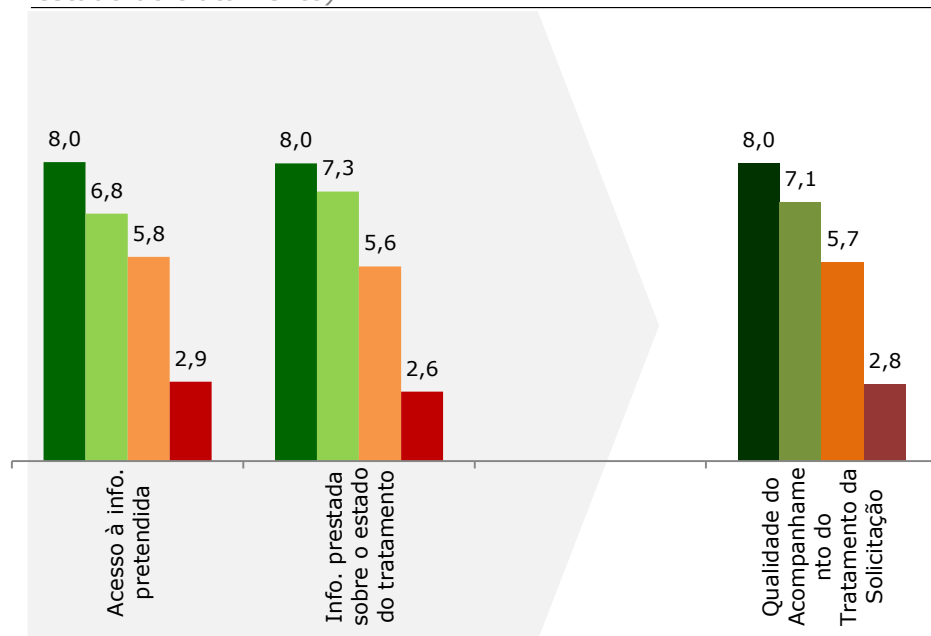
Nota: Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

Dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação e dos respetivos indicadores

Na sequência da apresentação da solicitação, contactou a Anacom para obter info. sobre o estado do seu tratamento?

(Se entrou em contacto com a Anacom para obter informações sobre o estado do tratamento)



Res. Solic. por Obt. Resposta	Sim	Não	NS/NR
Solicitação resolvida com resposta	12,5%	83,5%	4,0%
Solicitação resolvida sem resposta	18,4%	81,4%	0,2%
Solicitação não resolvida com resposta	9,3%	89,1%	1,6%
Solicitação não resolvida sem resposta	16,5%	81,6%	1,9%

- Solicitação resolvida com resposta
- Solicitação resolvida sem resposta
- Solicitação não resolvida com resposta
- Solicitação não resolvida sem resposta

Base Amostral da dimensão Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação:

Solicitação resolvida com resposta: 26

Solicitação resolvida sem resposta: 9

Solicitação não resolvida com resposta: 29

Solicitação não resolvida sem resposta: 23

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

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

Dimensão Importância da existência de um canal específico

Valorização média da dimensão Importância da existência de um canal específico



Base Amostral da dimensão Importância da existência de um canal específico:

Solicitação resolvida com resposta: 218

Solicitação resolvida sem resposta: 62

Solicitação não resolvida com resposta: 228

Solicitação não resolvida sem resposta: 129

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

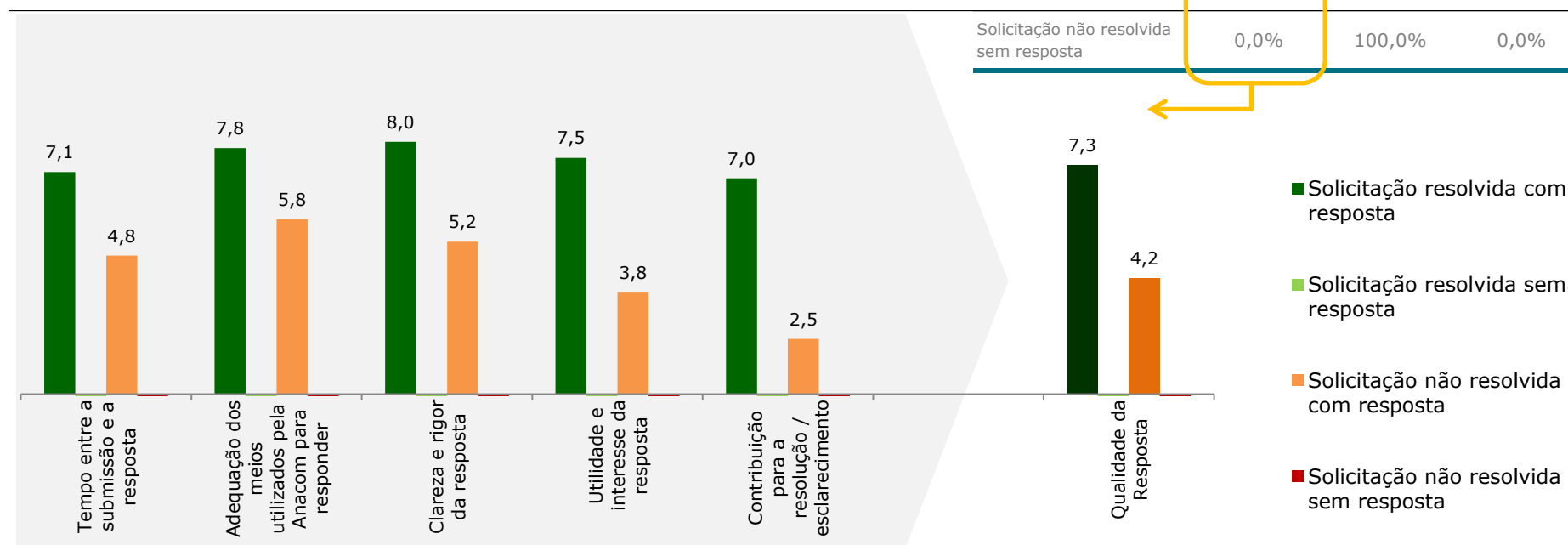
10 - Nível mais elevado

Dimensão Qualidade da Resposta e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Qualidade da Resposta e dos respetivos indicadores

Obtenção de resposta da Anacom

Res. Solic. por Obt. Resposta	Com resposta	Sem resposta	Não se recorda
Solicitação resolvida com resposta	100,0%	0,0%	0,0%
Solicitação resolvida sem resposta	0,0%	100,0%	0,0%
Solicitação não resolvida com resposta	100,0%	0,0%	0,0%
Solicitação não resolvida sem resposta	0,0%	100,0%	0,0%



Base Amostral da dimensão Qualidade da Resposta:

Solicitação resolvida com resposta: 220

Solicitação resolvida sem resposta: 0

Solicitação não resolvida com resposta: 233

Solicitação não resolvida sem resposta: 0

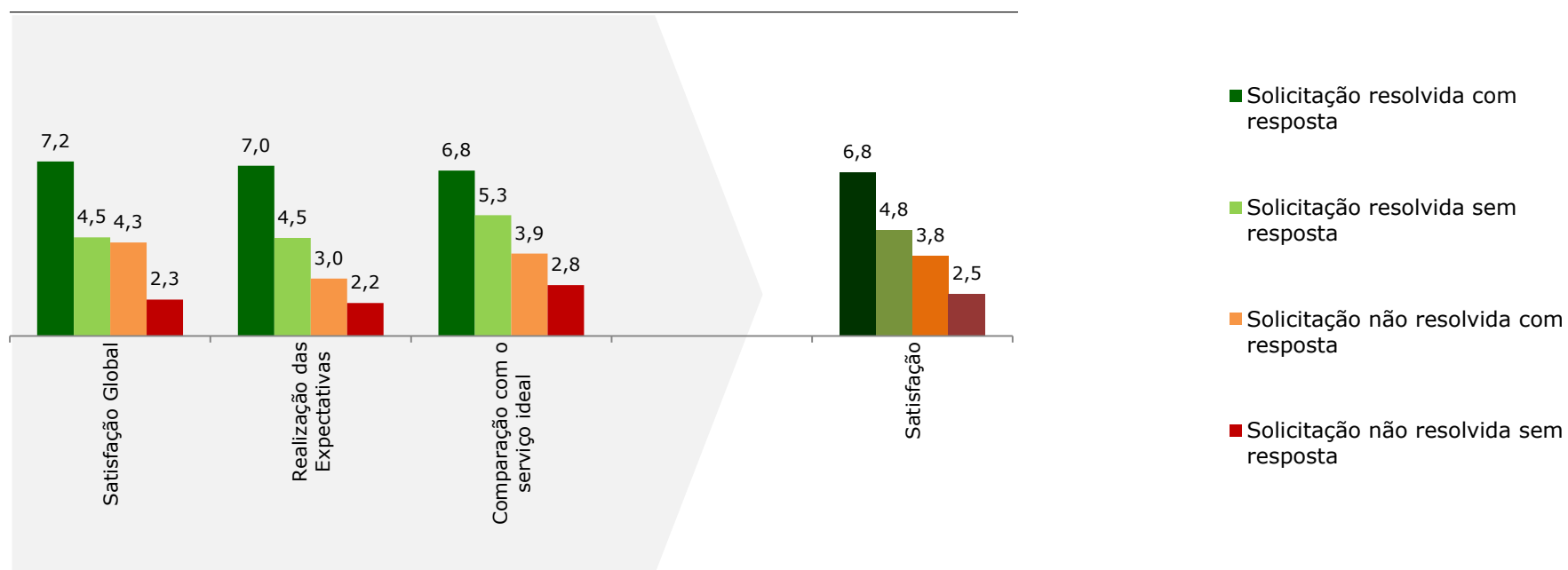
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Satisfação:

Solicitação resolvida com resposta: 221

Solicitação resolvida sem resposta: 62

Solicitação não resolvida com resposta: 234

Solicitação não resolvida sem resposta: 129

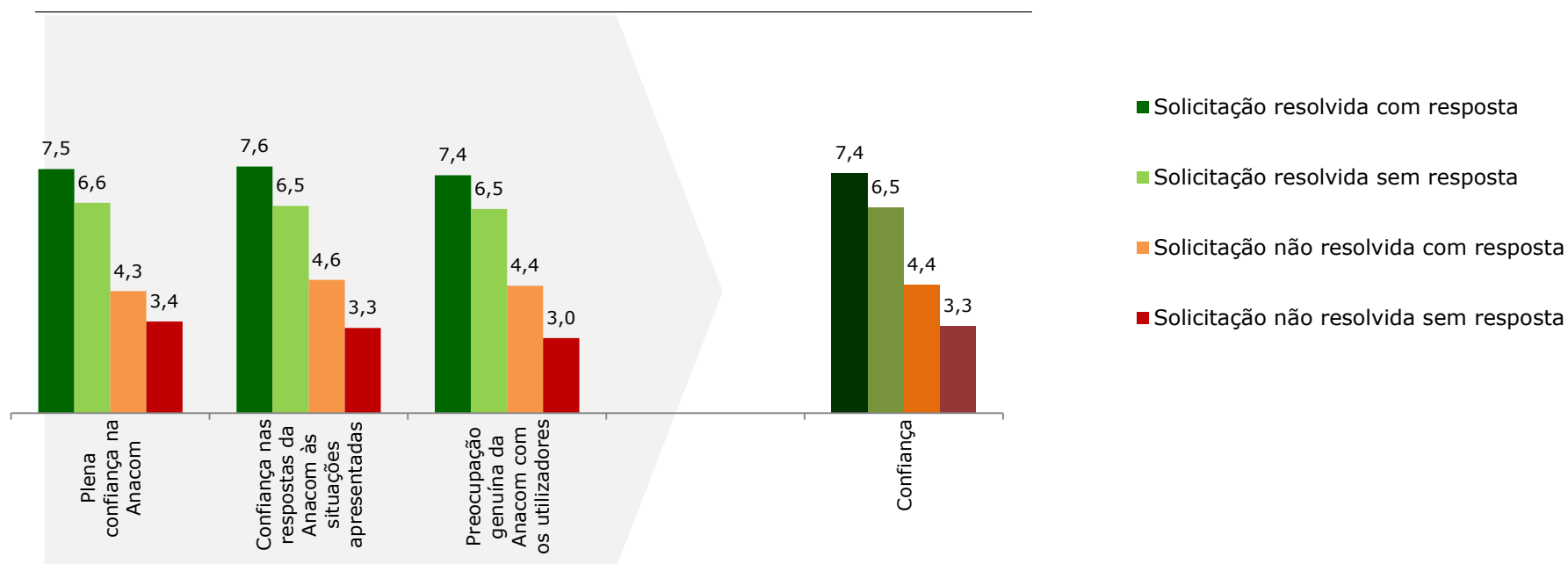
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança e respetivos indicadores

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Base Amostral da dimensão Confiança:

Solicitação resolvida com resposta: 220

Solicitação resolvida sem resposta: 62

Solicitação não resolvida com resposta: 233

Solicitação não resolvida sem resposta: 128

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. Foi considerado, no seu cômputo, 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	0,29	6,8pp.	6,8pp.	6,4pp.	6,5pp.	4,4pp.
Q3_a Exerce eficientemente a regulação, supervisão e representação do setor das comunicações eletrónicas e postais em Portugal	0,34	4,7pp.	5,8pp.	5,3pp.	5,4pp.	4,4pp.
Q3_b Contribuição positiva para a sociedade	0,32	4,8pp.	5,5pp.	5,4pp.	5,3pp.	4,9pp.
Q3_c Atuação com transparência	0,33	5,2pp.	5,6pp.	5,2pp.	5,4pp.	4,9pp.
Q3_d Atuação com retidão e imparcialidade	0,34	5,0pp.	5,3pp.	5,3pp.	5,1pp.	5,0pp.

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]
Co2 Formalização da Solicitação	0,35	7,4pp.	7,7pp.	11,6pp.	9,9pp.	7,8pp.
Q4_b Info. sobre como apresentar a solicitação	0,36	6,0pp.	6,9pp.	8,5pp.	8,6pp.	8,6pp.
Q4_c Clareza dos procedimentos para apresentar a solicitação	0,34	6,5pp.	6,0pp.	8,8pp.	8,7pp.	8,2pp.

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]
Submissão da Solicitação	0,28	3,5pp.	6,9pp.	7,5pp.	8,2pp.	6,9pp.
Facilid. de encontrar o canal	0,34	4,2pp.	2,8pp.	8,4pp.	8,4pp.	8,2pp.
Dispon. e velocidade de carregamento	0,34	3,2pp.	7,2pp.	10,2pp.	9,7pp.	8,7pp.
Org. gráfica do formulário	0,31	0,0pp.	6,0pp.	9,4pp.	9,5pp.	9,1pp.
Facilidade de preenchim.	0,28	0,0pp.	5,6pp.	10,3pp.	8,3pp.	8,9pp.
Facil. de envio da docum.	0,26	6,0pp.	3,6pp.	5,7pp.	8,4pp.	8,8pp.
Tempo necessário	0,32	7,8pp.	1,7pp.	9,8pp.	8,6pp.	9,2pp.
Apoio disponível	0,46	8,3pp.	8,5pp.	8,1pp.	6,8pp.	8,4pp.

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]
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	0,97	15,3pp.	17,0pp.	19,8pp.	16,6pp.	12,8pp.
Acesso à info. pretendida	1,01	15,8pp.	7,3pp.	16,3pp.	9,0pp.	12,7pp.
Info. prestada sobre o estado do tratamento	0,99	15,7pp.	9,5pp.	14,8pp.	16,2pp.	13,0pp.

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]
Importância da existência de um canal específico	0,24	4,7pp.	4,7pp.	5,6pp.	4,9pp.	4,1pp.

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]
Qualidade da Resposta	0,29	6,5pp.	4,9pp.	5,0pp.	7,9pp.	2,3pp.
Tempo entre a submissão e a resposta	0,58	6,5pp.	8,0pp.	10,4pp.	10,9pp.	9,2pp.
Adequação dos meios utilizados pela Anacom para responder	0,29	5,3pp.	6,5pp.	6,5pp.	6,4pp.	5,6pp.
Clareza e rigor da resposta	0,34	5,9pp.	5,3pp.	6,5pp.	6,8pp.	5,6pp.
Utilidade e interesse da resposta	0,37	4,8pp.	6,1pp.	6,0pp.	6,9pp.	5,6pp.
Contribuição para a resolução / esclarecimento	0,37	4,8pp.	6,1pp.	6,5pp.	6,5pp.	5,0pp.

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	0,30	7,3pp.	6,9pp.	6,6pp.	5,3pp.	3,9pp.
Satisfação Global	0,35	4,0pp.	5,4pp.	5,1pp.	5,6pp.	4,8pp.
Realização das Expectativas	0,34	4,0pp.	6,0pp.	5,3pp.	5,5pp.	5,8pp.
Comparação com o serviço ideal	0,33	3,4pp.	5,4pp.	5,3pp.	5,3pp.	5,3pp.

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]
Confiança	0,33	7,0pp.	5,9pp.	6,7pp.	6,2pp.	4,6pp.
Plena confiança na Anacom	0,35	4,1pp.	5,5pp.	5,3pp.	5,6pp.	5,2pp.
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas	0,35	3,4pp.	5,3pp.	5,1pp.	5,6pp.	5,2pp.
Preocupação genuína da Anacom com os utilizadores	0,36	3,4pp.	5,2pp.	5,4pp.	5,2pp.	5,0pp.

Precisão Absoluta

Indicadores	Precisão absoluta para as Médias	1	2	3	4	5
		Proporções				
		Muito negativo [1;3 [Negativo [3;5 [Neutro [5;7 [Positivo [7;9 [Muito positivo [9;10]
Expectativa inicial sobre o tratamento da solicitação	0,25	5,3pp.	4,1pp.	5,6pp.	5,6pp.	5,4pp.

Indicadores	Precisão absoluta para as Médias	1	2	3	4	5
		Proporções				
		Muito negativo [1;3 [Negativo [3;5 [Neutro [5;7 [Positivo [7;9 [Muito positivo [9;10]
Prob. de recorrer à Anacom sabendo que esta não tem competências para resolver conflitos entre util. e prest. de serviços	0,38	3,6pp.	5,7pp.	5,4pp.	5,7pp.	4,3pp.

Precisão Absoluta - Impactos Totais

Dimensões/ Indicadores	Precisão Absoluta dos Impactos diretos Satisfação	Precisão Absoluta dos Impactos diretos Confiança	Satisfação		Confiança	
			IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.	IC - Lim. Inf.	IC - Lim. Sup.
Imagem Geral	0,05	0,05	0,47	0,57	0,42	0,51
Formalização da Solicitação	0,04	0,03	0,05	0,13	0,01	0,07
Submissão da Solicitação	0,10	-	0,01	0,20	-	-
Qualidade do Acompanhamento do Tratamento da Solicitação	0,14	-	0,12	0,39	-	-
Importância da existência de um canal específico	-	0,03	-	-	0,01	0,07
Qualidade da Resposta	0,05	-	0,34	0,43	-	-
Satisfação	-	0,05	-	-	0,43	0,53

Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM
UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

INSTRUMENTO DE NOTAÇÃO

VERSÃO 20141202/002

DEZEMBRO/2014



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM
UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

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

Variável	Valor assumido
(var04)	(nome do utilizador)
(var05)	1=reclamação 2=pedido de informação
(var06)	1=direta 2=prestador
(var07)	1=reclamações 2=pedidos de informação
(var08)	(nome do prestador)
(var09)	1=Carta 2=Balcão Virtual 3=E-mail
(var10)	(data de submissão da solicitação "DD/MM/AAAA")
(var11)	1= o serviço telefónico fixo 2= o serviço telefónico móvel 3= o serviço de acesso à Internet 4= o serviço de televisão 5= o serviço em pacote 6= o serviço postal 7= o serviço de televisão digital terrestre

2



Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCIBIDA
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - IGP-ANACOM
UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

INTRODUÇÃO

Q0_1 Seria possível falar com o Sr./Sr.ª [var04]? *Nota para o entrevistador: Ler apenas primeiro e último nomes*

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:
(se var05=1 e var06=2)
Bom dia/ tarde/ noite, o meu nome é e estou a telefonar-lhe em nome da Anacom (Autoridade Nacional de Comunicações).
Estou a contactá-lo(a) na sequência da reclamação que terá feito no livro de reclamações do(a) [var08], no dia [var10], uma vez que a ANACOM é a entidade legalmente competente para receber todas as comunicações preenchidas nos livros de reclamações dos prestadores de serviços de comunicações.
Nota para o entrevistador: a Anacom disponibiliza um serviço de tratamento das reclamações recebidas, com o objetivo de orientar os utilizadores sobre os seus direitos e sobre o que fazer, caso se sintam lesados. Bem como identificar irregularidades na prestação dos serviços de comunicações, aplicando sanções administrativas ao prestador que cometeu a irregularidade.
Gostaríamos de avaliar o nível de satisfação dos utilizadores com o serviço de tratamento de reclamações prestado pela Anacom, motivo pelo qual o estamos a contactar hoje.
(se var05=2 e var06=2)
Bom dia/ tarde/ noite, o meu nome é e estou a telefonar-lhe em nome da Anacom (Autoridade Nacional de Comunicações).
Estou a contactá-lo(a) na sequência do pedido de informação que terá feito no livro de reclamações do(a) [var08], no dia [var10], uma vez que a ANACOM é a entidade legalmente competente para receber todas as comunicações preenchidas nos livros de reclamações dos prestadores de serviços de comunicações.
Nota para o entrevistador: a Anacom disponibiliza um serviço de tratamento dos pedidos de informação recebidos, com o objetivo de prestar informações sobre o sector.
Gostaríamos de avaliar o nível de satisfação dos utilizadores com o serviço de tratamento de pedidos de informação prestado pela Anacom, motivo pelo qual o estamos a contactar hoje.
(se var05=(1,2) e var06=1)
Bom dia/ tarde/ noite, o meu nome é e estou a telefonar-lhe em nome da Anacom (Autoridade Nacional de Comunicações).
Estou a contactá-lo(a) na sequência do(a) [var05] que terá submetido à Anacom no dia [var10]. Estamos a realizar um estudo para avaliar o nível de satisfação dos utilizadores com o serviço de tratamento de [var07] prestado pela Anacom.

Q0_2 A sua opinião é fundamental para atingir o objetivo proposto e as suas respostas serão tratadas de forma totalmente confidencial. Seria possível colocar-lhe algumas questões, agradecendo desde já a sua colaboração?

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 e da Anacom, agradeço o tempo que nos dispensou e desejo-lhe a continuação de um bom dia/ tarde/ noite.

(se var05=(1,2) e var06=2)

Q0_3 Antes deste contacto, já tinha conhecimento do serviço de tratamento de [var07] disponibilizado pela Anacom?

1 Sim
2 Não

3



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCIBIDA
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - IGP-ANACOM
UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

Q0_4 (se var05=1 e var06=2) E confirma que preencheu uma reclamação no livro de reclamações da empresa [var08] sobre [var11] em [var10]?
(se var05=1 e var06=1) Confirma então que submeteu à Anacom uma reclamação por [var09] sobre [var11] em [var10]?

(se se var05=2 e var06=2) E confirma que preencheu um pedido de informação no livro de reclamações da empresa [var08] sobre [var11] em [var10]?
(se se var05=2 e var06=1) Confirma então que submeteu à Anacom um pedido de informação por [var09] em [var10]?

1 Sim, preenchi/submeti
2 Não, não preenchi/submeti > Despedida1
3 Não me recordo > Despedida1

Q0_5 E este(a) [var05] foi apresentado(a) a título pessoal ou em nome de alguma empresa/entidade?

1 A título pessoal
2 Em nome de empresa/entidade
98 Não sabe/Não se recorda
99 Não responde

Q0_6 Pode indicar-me o principal motivo deste(a) [var05]? (não ler opções)

1 Condições contratuais
2 Equipamento
3 Avaria
4 Atendimento ao cliente
5 Faturação
6 Portabilidade
7 Cancelamento
8 Outro. Q0_6Q. Qual?
99 NS/NR


Q0_7 Obteve alguma resposta da Anacom relativamente a este(a) [var05]?

1 Sim
2 Não
98 Não sabe/Não se recorda
99 Não responde

Se var05=(1,2) e var06=2 e Q0_3=2 e Q0_7=2,98,99, segue para Despedida1.

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".
(se var05=1 e var06=2) Todas as questões, salvo indicação contrária, dizem respeito ao tratamento efetuado pela Anacom à reclamação referida anteriormente. Sendo assim, pedia que centrasse a sua avaliação exclusivamente no tratamento desta reclamação por parte da Anacom.
(se var05=1 e var06=1) Todas as questões, salvo indicação contrária, dizem respeito ao tratamento efetuado pela Anacom à reclamação referida anteriormente. Sendo assim, pedia que centrasse a sua avaliação exclusivamente no tratamento desta reclamação por parte da Anacom.
(se var05=2 e var06=2) Todas as questões, salvo indicação contrária, dizem respeito ao tratamento efetuado pela Anacom ao pedido de informação que apresentou ao seu prestador de serviço, [var08].
(se var05=2 e var06=1) Todas as questões, salvo indicação contrária, dizem respeito ao tratamento efetuado pela Anacom ao pedido de informação que submeteu por [var09] a esta entidade em [var10].

4



Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APRECEBIDA
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - IÇ-ANACOM
UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

SATISFAÇÃO GLOBAL

Q1 Considerando a sua experiência com o serviço de tratamento de {var07} prestado pela 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 Q1 <6)

Q1_1 Poderia indicar por que motivo(s) está menos satisfeito com o serviço prestado pela Anacom? (resposta aberta)

IMAGEM

Q3 Agora vou passar a ler um conjunto de afirmações relativas à imagem geral da 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

b É uma entidade que contribui positivamente para a sociedade

c É uma entidade que atua com transparência

d É uma entidade que age com retidão e imparcialidade

(se var05={1,2} e var06=1)

FORMALIZAÇÃO DA SOLICITAÇÃO


Q4 Relativamente à formalização do(a) {var05} que submeteu à Anacom, e utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito mau" e 10, "muito bom", como avalia:

Muito mau					Muito 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 O grau de divulgação dos meios disponibilizados pela Anacom para apresentar um(a) {var05}

b A facilidade em encontrar informação sobre como apresentar um(a) {var05} junto da Anacom

c A clareza dos procedimentos para a apresentação de um(a) {var05}



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APRECEBIDA
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - IÇ-ANACOM
UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

(se var05={1,2} e var06=1)

SUBMISSÃO DA SOLICITAÇÃO

Q5 Utilizando novamente a escala de 1 a 10, peço que avalie os seguintes aspetos relacionados com a submissão deste(a) mesmo(a) {var05} à Anacom:

Muito má					Muito boa					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 (se var09=1) A facilidade de encontrar a morada pretendida

(se var09=3) A facilidade de encontrar o endereço eletrónico pretendido

(se var09=2) A facilidade de encontrar o formulário eletrónico e/ou o serviço de perguntas online pretendidos

b (se var09=2) A disponibilidade e velocidade de carregamento da aplicação

c (se var09=2) A organização gráfica do formulário a preencher

d (se var09=2) A facilidade de preenchimento do formulário

e (se var09=2) A facilidade de envio da documentação relativa ao(a) {var05}

f (se var09=2) O tempo necessário para concluir a submissão do(a) {var05}

g O apoio disponível na submissão do(a) {var05} (disponibilidade de recursos para esclarecimento de dúvidas relativas à submissão da solicitação)

QUALIDADE DO TRATAMENTO DA SOLICITAÇÃO

(se Q0_3 <>2)

Q6 Na sequência da apresentação do(a) {var05}, contactou a Anacom para obter informações sobre o estado do seu tratamento?

1 Sim

2 Não > Segue para Q9

99 NS/NR > Segue para Q9

(se Q0_3 <>2)

Através de que meio(s)? (resposta múltipla, não ler opções)

Q7_1 Presencialmente

Q7_2 Carta


Q7_3 Telefone

Q7_4 E-mail

Q7_5 Balcão Virtual

Q7_6 Outro. Q7_6Q. Qual(is)?

Q7_99 NS/NR



Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - IGP-ANACOM UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

(se Q0_3 <>2)

Q8 Relativamente ao(s) contacto(s) para acompanhamento do tratamento do seu/ da sua (var05) pela Anacom, e utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10, "muito boa", como classifica:

a	A acessibilidade à informação pretendida, em termos da facilidade de identificação dos meios de contacto e de acesso ao sector/funçãoário adequado	Muito má					Muito boa					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"/>
b	A qualidade global da informação prestada sobre o estado do tratamento do(a) (var05)											
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q9 Ainda na mesma a escala, onde agora 1 significa "nada importante" e 10, "muito importante", avalie a importância de haver um canal específico para que o utilizador possa acompanhar o tratamento do seu/ da sua (var05) pela Anacom:

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"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

(se Q0_7=1)

QUALIDADE DA RESPOSTA


Q10 (se var05=1 e var06=2) Concentrando-se na avaliação da resposta da Anacom apenas à reclamação sobre (var11) preenchida no livro de reclamações do seu prestador de serviço (var08) em (var10), e usando a escala onde 1 significa "muito mau" e 10, "muito bom", peço que avalie:

(se var05=1 e var06=1) Concentrando-se na avaliação da resposta da Anacom apenas à reclamação sobre (var11) submetida em (var10) por (var09) a esta entidade, e usando a escala onde 1 significa "muito mau" e 10, "muito bom", peço que avalie:

(se var05=2 e var06=2) Concentrando-se na avaliação da resposta da Anacom apenas ao pedido de informação preenchido no livro de reclamações do seu prestador de serviço (var08) em (var10), e usando a escala onde 1 significa "muito mau" e 10, "muito bom", peço que avalie:

(se var05=2 e var06=1) Concentrando-se na avaliação da resposta da Anacom apenas ao pedido de informação submetido em (var10) por (var09) a esta entidade, e usando a escala onde 1 significa "muito mau" e 10, "muito bom", peço que avalie:

a	(se var05=(1,2) e var06=1) tempo decorrido entre a submissão do(a) (var05) e a resposta da Anacom	Muito mau					Muito 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"/>
b	A adequação do(s) meio(s) utilizado(s) pela Anacom para responder ao(a) (var05)											
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 var05=1) A clareza e o rigor da resposta fornecida											
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 var05=2) A clareza e o rigor das informações prestadas											
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 var05=1) A utilidade e o interesse das informações prestadas											
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 var05=2) A utilidade e o interesse das informações prestadas											
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 var05=1) A contribuição da resposta fornecida para a resolução do problema											
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 var05=2) A contribuição das informações prestadas para o esclarecimento das suas dúvidas											
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 - IGP-ANACOM UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

(Se Q0_3<>2 responde a Q2, Q11, Q12 e Q13; caso contrário passa para Q14)

REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS

Q2 Peça-lhe que pense na expetativa que tinha sobre o serviço de tratamento de (var07) prestado pela Anacom antes de o ter utilizado. Usando a escala onde 1 significa "muito baixa" e 10 "significa "muito alta", como classificaria a sua expetativa global relativamente a este serviço?

Muito baixa					Muito alta					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

Q11 Tendo em conta a sua experiência com o serviço de tratamento de (var07) prestado pela ANACOM, até que ponto considera que as suas expetativas foram realizadas? 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

Que resultado(s) direto(s) esperava obter com o serviço prestado pela Anacom? (resposta múltipla, não ler opções)

Q12_1 Esclarecer dúvidas e questões

Q12_2 Obter informações

Q12_3 Obter esclarecimentos de ordem jurídica

Q12_4 Obter representação em juízo (isto é, ter um advogado designado pela Anacom para o representar em causa movida contra o prestador)

Q12_5 Resolver o problema com o meu prestador

Q12_6 Ser compensado pelos prejuízos sofridos com a atuação do operador

Q12_7 Outro. Q12_7Q. Qual(is)?

Q12_8 Nenhum resultado

Q12_99 NS/NR

(se Q12_4=1 ou Q12_5=1 ou Q12_6=1)

Q13 Qual a probabilidade de recorrer ao serviço se soubesse que a Anacom não tem competência para resolver conflitos entre utilizadores e prestadores de serviços de comunicações, mas está fortemente empenhada em recorrer às reclamações recebidas para detetar e corrigir eventuais problemas ou falhas no funcionamento do mercado? Utilize a escala onde 1 significa "muito improvável" e 10, "muito provável".

Muito improvável					Muito provável					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

Q14 Comparando o atual serviço de tratamento de (var07) prestado pela Anacom com o que para si seria ideal, em que medida considera que esse serviço se aproxima do ideal? Utilize a escala onde 1 significa "muito longe do ideal" e 10, "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

Q15 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:



Questionário

**ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM
UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES**

		Discordo totalmente					Concordo totalmente					NS/NR
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a	Tenho plena confiança na 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"/>
b	Tenho confiança nas respostas da 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"/>
c	A Anacom preocupa-se genuinamente com os utilizadores do serviço de tratamento de (var07)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Q16 Gostaria de aproveitar esta oportunidade para fazer alguma sugestão que no seu entender poderia melhorar o serviço de tratamento de (var07) prestado pela Anacom?

1 Sim. Q16Q. Qual(is)?

2 Não

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Q17 Género (não percontar)

1 Feminino

2 Masculino

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

Q18 Qual o seu ano de nascimento?

(registar -1 se NS/NR)

Q19 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

(se Q0_5 <>2)

Q20 E pode indicar-me, por favor, a sua situação profissional? (ler opções)

1 Empregado

2 Desempregado

3 Estudante

4 Doméstico

5 Reformado

6 Outra. Q20Q. Qual?

99 NS/NR

(se Q0_5=2)

Q21 Qual a natureza jurídica do negócio/da entidade que representa? (ler opções)

1 Empresário em nome individual

2 Profissional liberal


3 Sociedade por quotas

4 Sociedade anónima

5 Sociedade unipessoal

6 Outra. Q21Q. Qual?

99 NS/NR



**ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM
UTILIZADORES DO SERVIÇO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES**

(se Q0_5=2)

Q22 Contando consigo, pode indicar-me o número de colaboradores do negócio/da entidade que representa? (não ler opções)

1 1 a 10 colaboradores

2 11 a 50 colaboradores

3 51 a 99 colaboradores

4 100 a 250 colaboradores

5 251 a 499 colaboradores

6 500 ou mais colaboradores

99 NS/NR

(se Q0_5=2)

Q23 Qual o sector de atividade do negócio/ da entidade que representa? (não ler opções)

1 Agricultura

2 Indústria

3 Comércio

4 Transportes

5 Serviços

99 Outra(s) atividade(s) e serviço(s). Q23Q. Qual(is)?

(se Q0_5<>2) Indique, por favor, o distrito e concelho da sua residência.

(se Q0_5=2) Indique, por favor, o distrito e concelho do negócio/ da entidade que representa.

Q24D Distrito

Q24C Concelho

ENCERRAMENTO

Obrigado pelas suas respostas.

Q25 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 e da Anacom, desejo-lhe muito bom dia/tarde/noite.

