

O Portal do Consumidor da ANACOM e suas ferramentas

3.º trimestre de 2019

CONTEÚDOS INFORMATIVOS 

Visitas: 133.850

Páginas visitadas: 227.276

COM.escolha 

Visitas: 16.956

Páginas visitadas: 66.554

NET.mede 

Visitas: 216.448

Páginas visitadas: 292.397

PERGUNTE À ANACOM 

Total de perguntas realizadas: 2.224

CONTEÚDOS INFORMATIVOS

Visitas: 133.850

Páginas visitadas: 227.276

MAIS VISITADOS

1. Pergunte à ANACOM
2. Chamadas de valor acrescentado - Números de tarifa especial

3. Períodos de fidelização
4. Cancelamento de serviços - Como cancelar

3º trim 2019 VS 2º trim 2019

VISITAS + 13,69%

PÁGINAS VISITADAS + 13,15%

UTILIZADORES + 13,61%

DURAÇÃO MÉDIA DA VISITA + 0,65%

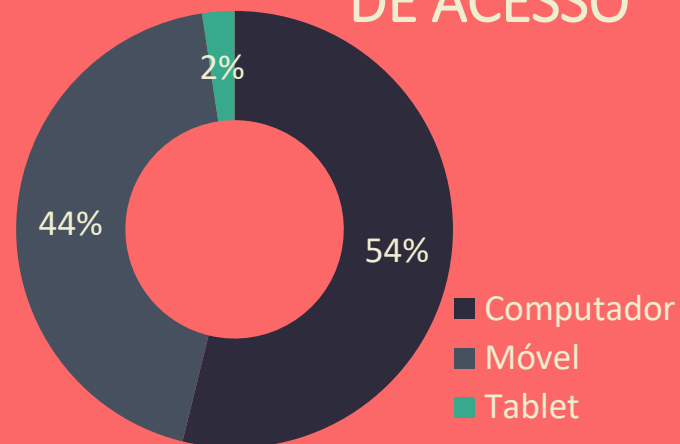
TAXA DE REJEIÇÕES - 0,46%

NOVOS VISITANTES
87,90%

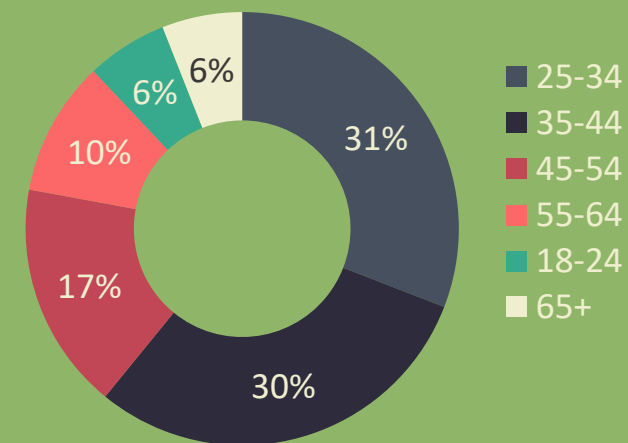
REGRESSOS
12,10%

52,83% HOMENS E 47,17% MULHERES

DISPOSITIVO DE ACESSO



IDADES





Visitas: 16.956

Páginas visitadas: 66.554

SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS



1. SERVIÇOS NO TELEMÓVEL - consulta de tarifários

2. INTERNET - consulta de tarifários

3. COMBINADOS - consulta de tarifários

4. COMBINADOS - simulação de um consumo

3º trim 2019 VS 2º trim 2019

VISITAS + 11,74%

PÁGINAS VISITADAS + 12,44%

UTILIZADORES + 13,31%

DURAÇÃO MÉDIA DA VISITA - 0,46%

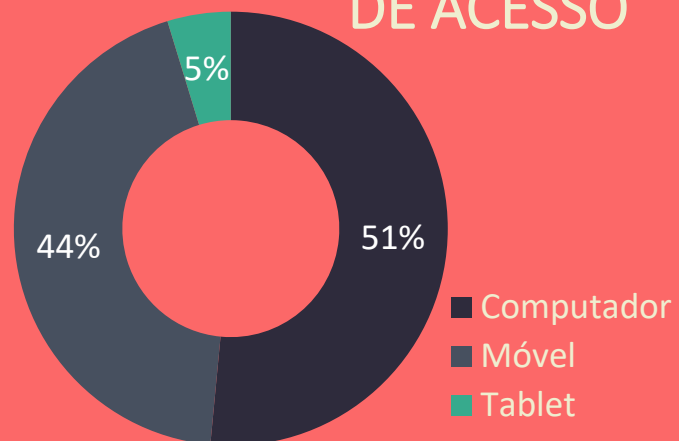
TAXA DE REJEIÇÕES - 1,55%

 NOVOS VISITANTES
90,10%

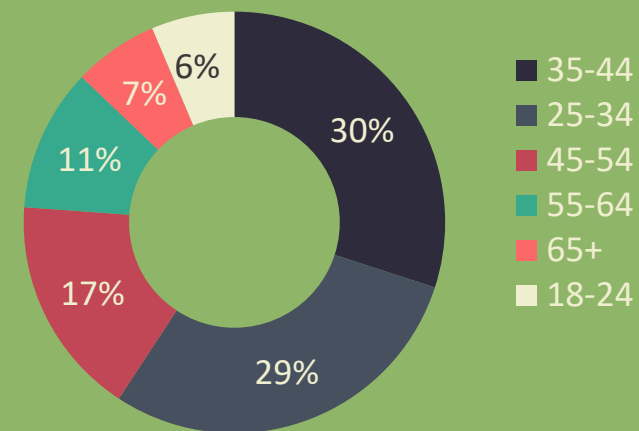
 REGRESSOS
9,90%

64,18% HOMENS E 35,82% MULHERES

DISPOSITIVO DE ACESSO



IDADES





SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS



1. Teste de velocidade
2. Teste de *traffic shaping*
3. App NET.mede
4. Estatísticas

3º trim 2019 VS 2º trim 2019

VISITAS + 1,37%

PÁGINAS VISITADAS + 1,12%

UTILIZADORES + 3,66%

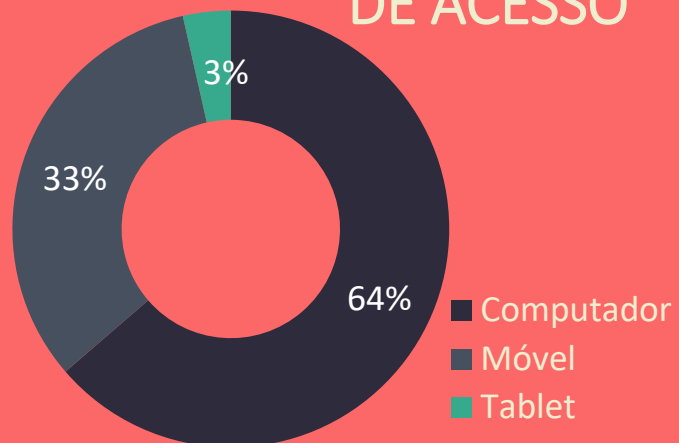
DURAÇÃO MÉDIA DA VISITA - 5,85%

TAXA DE REJEIÇÕES + 0,46%

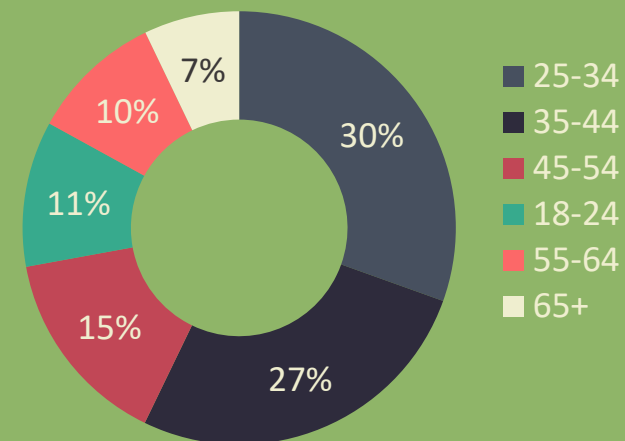
NOVOS VISITANTES
76%REGRESSOS
24%

77,28% HOMENS E 22,72% MULHERES

DISPOSITIVO DE ACESSO



IDADES



PERGUNTE À ANACOM

Total de perguntas realizadas:

2.224

TEMAS MAIS PERGUNTADOS

1. Cancelamento de serviços
2. Períodos de fidelização
3. Resolver problemas com serviços de comunicações

DESEMPENHO DO SERVIÇO – 3T2019

2.224 PERGUNTAS REALIZADAS
(- 0,18% do que no 2º trim de 2019)

1.992 PERGUNTAS COM RESPOSTA
(89,57% do total de perguntas)

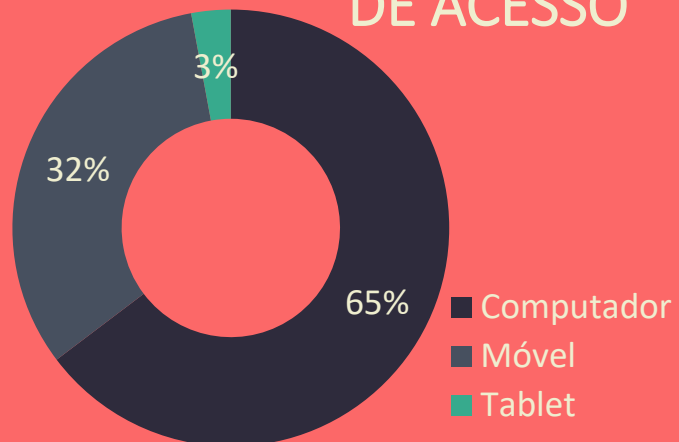
232 PERGUNTAS SEM RESPOSTA
(10,43% do total de perguntas)

NOVOS VISITANTES
84,20%

REGRESSOS
15,80%

69,37% HOMENS E 30,63% MULHERES

DISPOSITIVO DE ACESSO



IDADES

