

O Portal do Consumidor da ANACOM e suas ferramentas

2.º trimestre de 2019

CONTEÚDOS INFORMATIVOS 

Visitas: 117.736

Páginas visitadas: 200.868

COM.escolha 

Visitas: 15.175

Páginas visitadas: 59.192

NET.mede 

Visitas: 213.530

Páginas visitadas: 289.172

PERGUNTE À ANACOM 

Total de perguntas realizadas: 2.228

CONTEÚDOS INFORMATIVOS

Visitas: 117.736

Páginas visitadas: 200.868

MAIS VISITADOS

1. Chamadas de valor acrescentado - Números de tarifa especial
2. Contactos úteis

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

2º trim 2019 VS 1º trim 2019

VISITAS + 10,68%

PÁGINAS VISITADAS - 0,68%

UTILIZADORES + 12,28%

DURAÇÃO MÉDIA DA VISITA - 7,67%

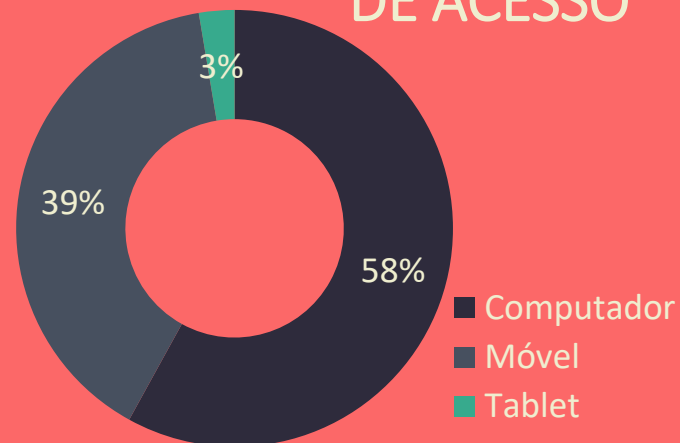
TAXA DE REJEIÇÕES + 1,57%

NOVOS VISITANTES
88,80%

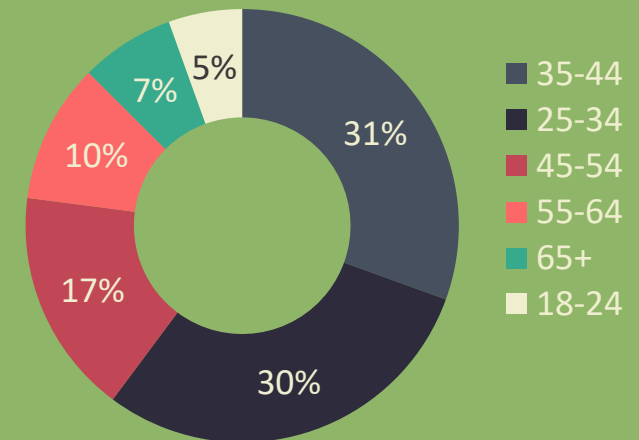
REGRESSOS
11,60%

53,75% HOMENS E 46,25% MULHERES

DISPOSITIVO DE ACESSO



IDADES





Visitas: 15.175

Páginas visitadas: 59.192

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

2º trim 2019 VS 1º trim 2019

VISITAS - 14,14%

PÁGINAS VISITADAS - 16,87%

UTILIZADORES - 13,95%

DURAÇÃO MÉDIA DA VISITA - 3,60%

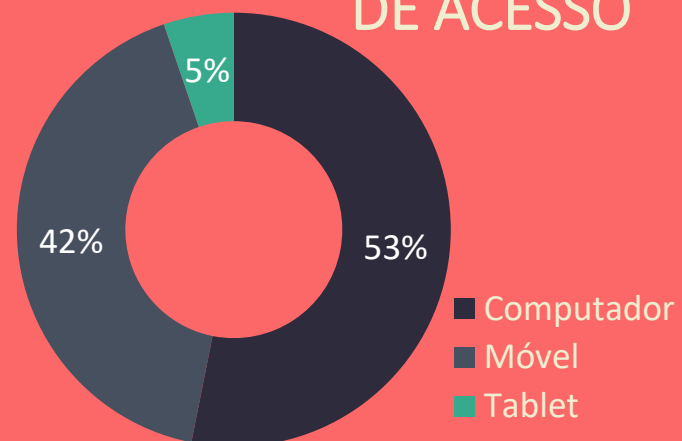
TAXA DE REJEIÇÕES + 4,77%

 NOVOS VISITANTES
89,40%

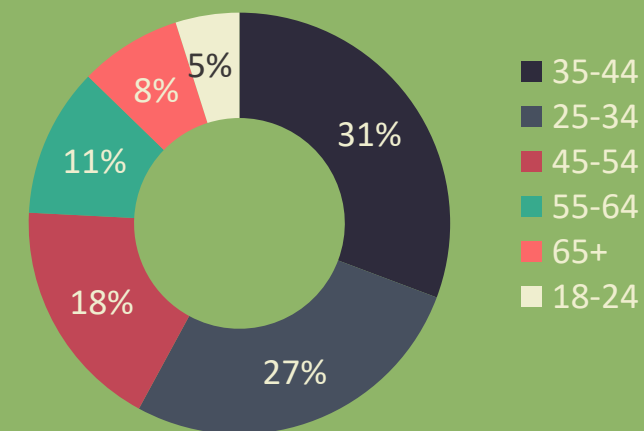
 REGRESSOS
10,60%

63,54% HOMENS E 36,46% MULHERES

DISPOSITIVO DE ACESSO



IDADES





SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS



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

2º trim 2019 VS 1º trim 2019

VISITAS - 16,87%

PÁGINAS VISITADAS - 16,61%

UTILIZADORES - 15,21%

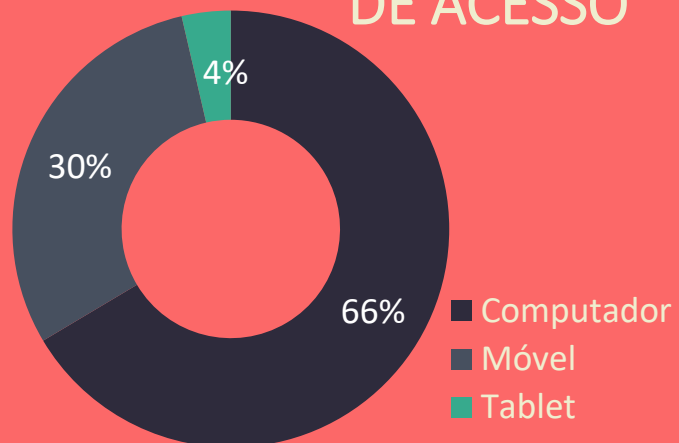
DURAÇÃO MÉDIA DA VISITA + 1,52%

TAXA DE REJEIÇÕES - 2,98%

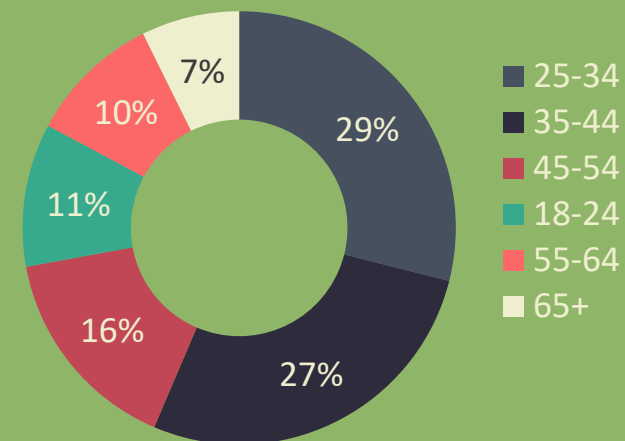
NOVOS VISITANTES
74,30%REGRESSOS
25,70%

75,50% HOMENS E 24,50% MULHERES

DISPOSITIVO DE ACESSO



IDADES



PERGUNTE À ANACOM

Total de perguntas realizadas:

2.228

TEMAS MAIS PERGUNTADOS

1. Cancelamento de serviços
2. Períodos de fidelização
3. NET.mede

DESEMPENHO DO SERVIÇO – 2T2019

2.228 PERGUNTAS REALIZADAS
(+ 2,86% do que no 1º trim de 2019)

1.941 PERGUNTAS COM RESPOSTA
(87,12% do total de perguntas)

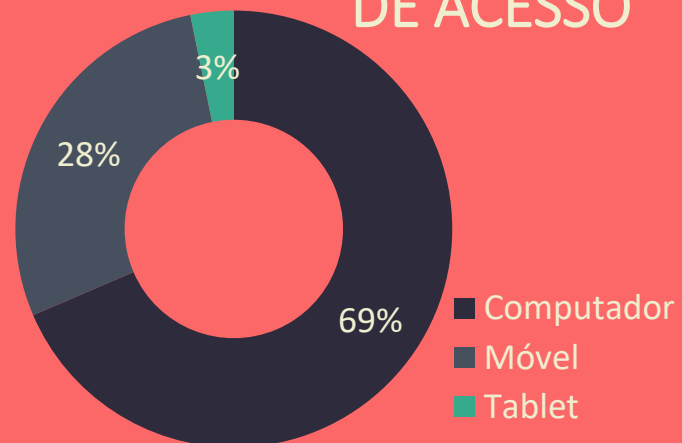
233 PERGUNTAS SEM RESPOSTA
(12,88% do total de perguntas)

NOVOS VISITANTES
82,30%

REGRESSOS
17,70%

67,76% HOMENS E 32,24% MULHERES

DISPOSITIVO DE ACESSO



IDADES

