

# ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS DO DNS.PT

A avaliação feita ao DNS.PT e ao serviço que presta é de uma forma global bastante positiva. Numa análise geral, verifica-se que os Registrars são os que melhor avaliam o DNS.PT nas diferentes vertentes.

Analisando em detalhe cada uma das áreas abordadas no estudo, conclui-se o seguinte:



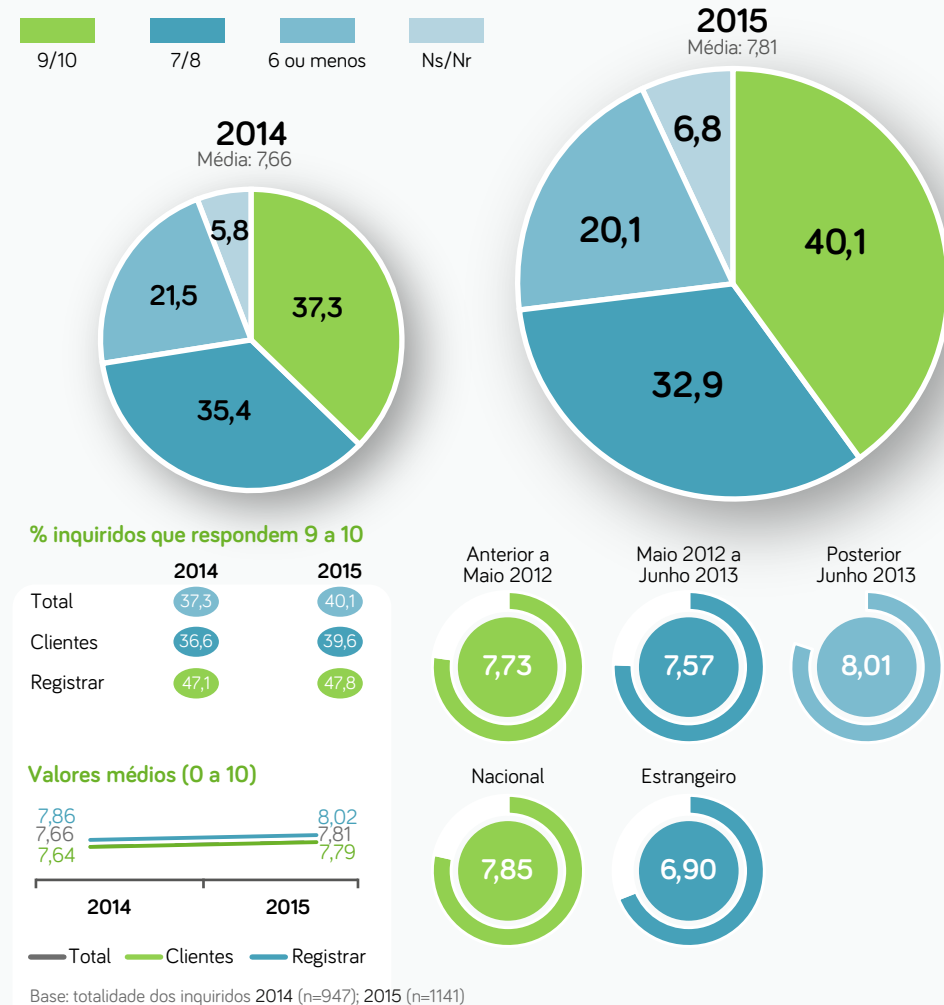
## IMAGEM DO DNS.PT

Verifica-se que em média todos os indicadores de imagem são melhor avaliados em 2015 comparativamente com 2014, traduzindo-se numa melhoria na avaliação da imagem do DNS.PT percecionada pelos inquiridos. Importa referir que continua a ser a confiança transmitida o indicador que regista melhor avaliação em 2015.

Conclui-se ainda que o indicador que registou maior aumento de 2014 para 2015 foi o da qualidade do serviço prestado pelo DNS.PT.

São os Registrars que melhor avaliam o DNS.PT em todos os indicadores de imagem.

### AValiação da Imagem Geral do DNS.PT



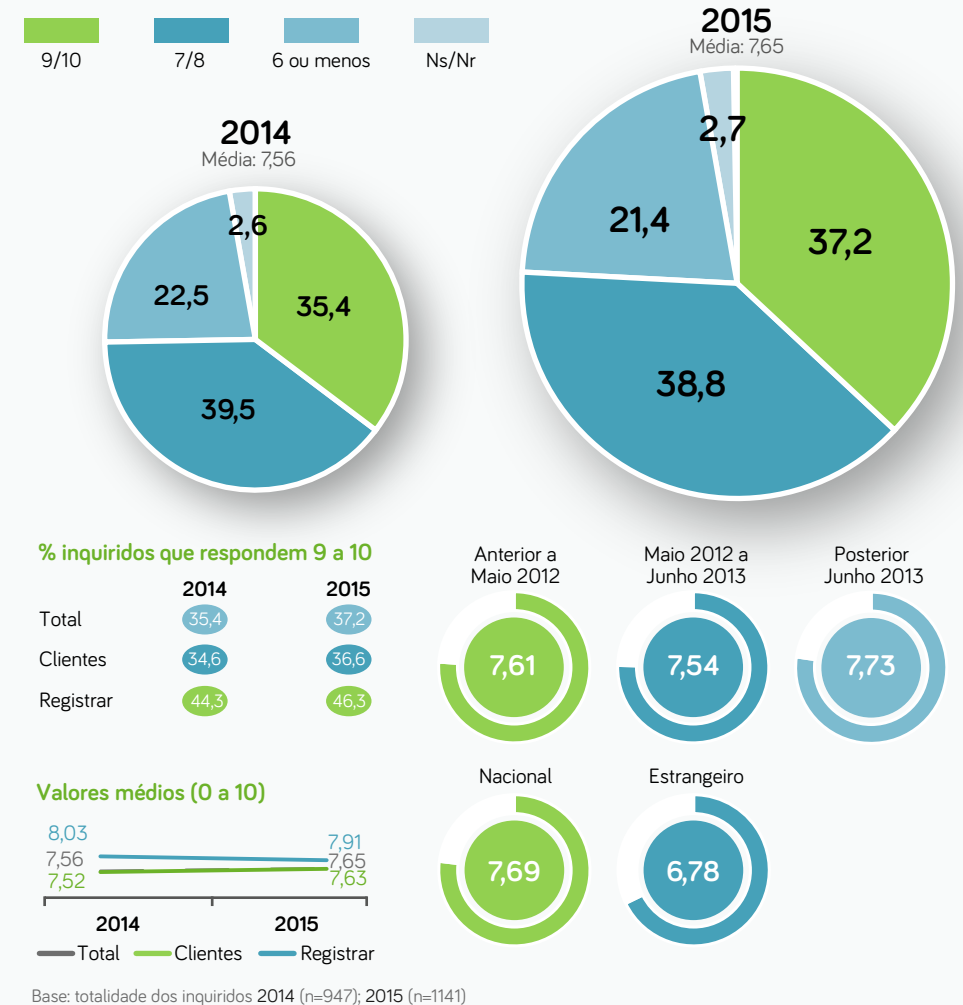
## SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DNS.PT

Tanto os clientes como os parceiros do DNS.PT estão satisfeitos com o serviço prestado por este, sendo que 37,2% afirmam estar mesmo muito satisfeitos.

O cumprimento dos prazos na atribuição de domínios é o aspeto melhor avaliado. Importa ainda salientar que o indicador que apresentou maior aumento de 2014 para 2015 foi o acompanhamento/apoio no esclarecimento de dúvidas.

Os inquiridos consideram que o DNS.PT está próximo da entidade de registo de domínios ideal e indicam que a recomendariam a amigos ou a outros parceiros. São os Registrars novamente que melhor avaliam o DNS.PT nestes dois aspetos.

### SATISFAÇÃO GLOBAL COM O SERVIÇO DO DNS.PT



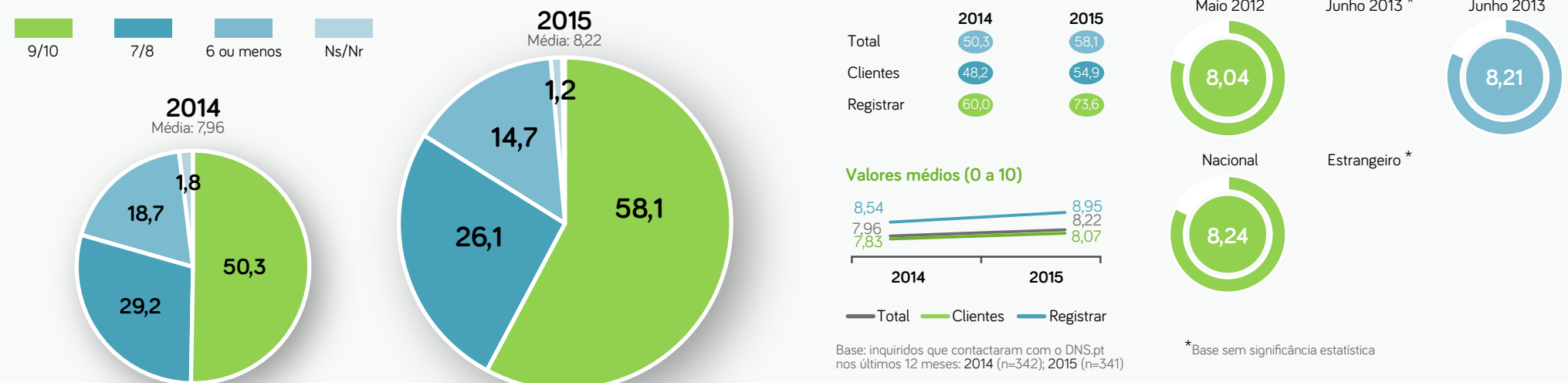
## CONTACTO COM O DNS.PT

O contacto com o DNS.PT nos últimos 12 meses fez-se maioritariamente por email e telefone e o principal motivo de contacto foi o esclarecimento de dúvidas/pedido de informação.

51,9% dos clientes e parceiros estão globalmente satisfeitos com o esclarecimento de questões por parte do DNS.PT. Importa referir que o indicador que registou maior aumento de 2014 a 2015 foi o da capacidade de resolução de problemas, sendo que 58,1% dos inquiridos estão bastante satisfeitos.

Os Registrars são mais uma vez os que melhor avaliam todos estes aspetos.

### AValiação do Contacto - Capacidade de Resolução do Problema



O domínio de Portugal

# ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS DO DNS.PT



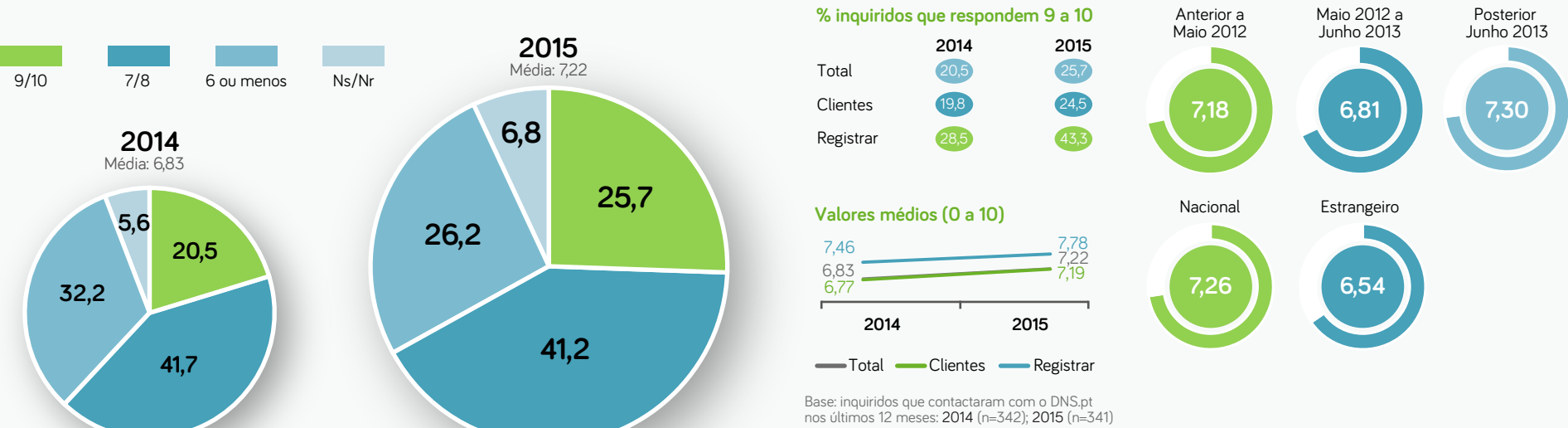
## SITE WWW.DNS.PT

Os clientes e parceiros estão satisfeitos com o site do DNS.PT e 25,7% dos mesmos revelam estar muito satisfeitos. As características do site melhor avaliadas são o interesse e a clareza da informação e o aspeto visual.

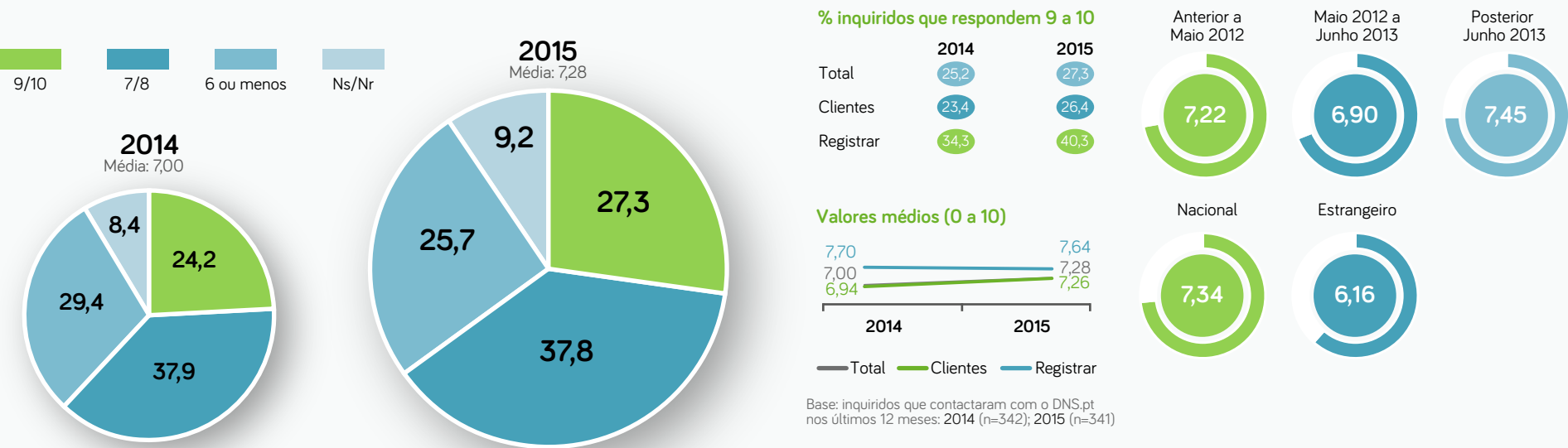
No que respeita à satisfação com área de registo de domínios no site, os inquiridos estão também satisfeitos e 27,3% afirmam mesmo estar muito satisfeitos. Neste parâmetro é a rapidez de registo que atinge maior nível de satisfação.

Os Registrars e os Clientes Nacionais são os que apresentam níveis de satisfação média mais elevados em 2015 em todos os indicadores deste parâmetro.

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM O SITE WWW.DNS.PT



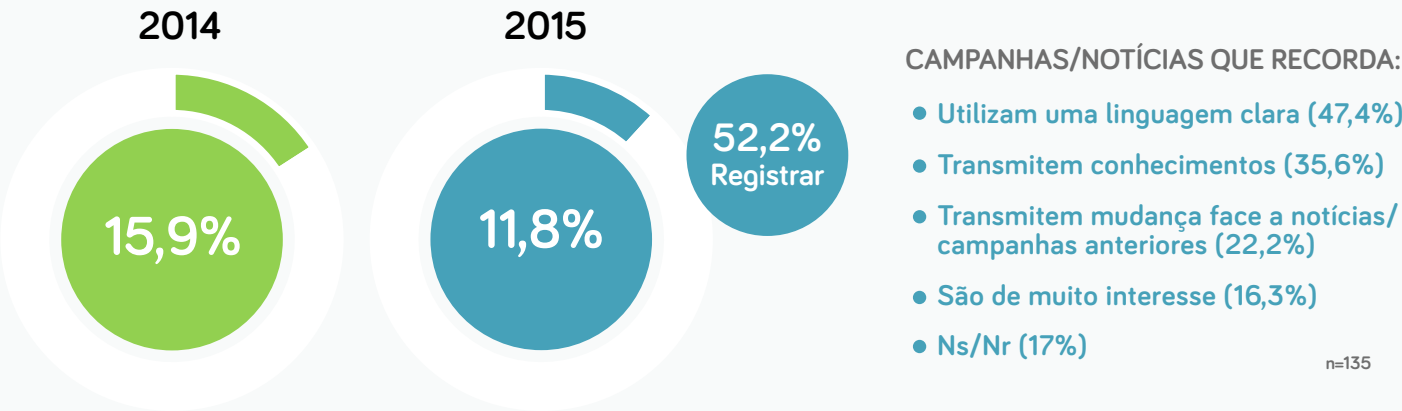
### NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM A ÁREA DE REGISTO DE DOMÍNIOS NO SITE



## COMUNICAÇÃO DO DNS.PT

Os inquiridos consideram que as campanhas e notícias do DNS.PT utilizam uma linguagem clara e transmitem conhecimento. 77,6% dos Registrars recebe a newsletter semanal e destes 21,1% acha-a muito interessante.

### MEMORIZAÇÃO DE CAMPANHAS OU NOTÍCIAS DO DNS.PT



Dando continuidade ao projeto iniciado em 2014, o DNS.PT desenvolveu, em parceria com a Marktest, um estudo com o objetivo de avaliar a satisfação de clientes e parceiros relativamente ao desempenho e posicionamento do .pt.

O universo do estudo inclui clientes finais e registrars. Foram realizadas 1.141 entrevistas, entre 18 de janeiro e 10 de fevereiro de 2016.