

APPENDICES

Rodrigo de Oliveira Pimentel Sequeira de Almeida

2035

Masters in Management

Table of contents

Appendix 1 – In-depth interviews guide	2
Appendix 2 – Overview of the Online Survey	3
Appendix 3 – Survey’s Sample Characteristics	13
Appendix 4 – Synthetized Tables	18
Exhibit 1 – Portugal Telecom Strategic Aim	18
Exhibit 2 – Descriptive statistics for Equipment buying and using process	18
Exhibit 3 – Descriptive statistics for Integrated Solutions and Fixed Services subscription and using process	19
Exhibit 4 – Descriptive statistics for Mobile Services buying and using process	19
Exhibit 5 – Graphical representation of the main differences found in touchpoint usage from MEO’s competitors, when compared to NOS and Vodafone	20
Appendix 5 –MANOVA’s SPSS Output	21
Exhibit 1 – Equipment buying and using process – Descriptive Statistics	21
Exhibit 2 – Equipment buying and using process – Pairwise Comparisons between MEO and competitors.....	27
Exhibit 3 – Equipment buying and using process – Multivariate Testes.....	31
Exhibit 4 - Integrated Solution or Fixed Service Subscription and Using Process – Descriptive Statistics	32
Exhibit 5 - Integrated Solution or Fixed Service Subscription and Using Process – Pairwise Comparisons between MEO and competitors.....	38
Exhibit 6 - Integrated Solution or Fixed Service Subscription – Multivariate Tests	42
Exhibit 7 - Mobile Services subscription and using process – Descriptive Statistics	43
Exhibit 8 - Mobile Services subscription and using process – Pairwise Comparisons between MEO and competitors.....	49
Exhibit 9 - Mobile Services subscription and using process – Multivariate Tests.....	53
Appendix 6 – Portugal Telecom’s E-Mail and SMS examples	54
Exhibit 1 – Example of MEO’s promotional E-Mail in awareness stage	54
Exhibit 2 – Example of MEO’s E-Mail containing a contest	55
Exhibit 3 – Example of “Push-to-digital” E-Mail – Consumer Segment	56
Exhibit 4 – Example of “Push-to-Digital” E-Mail – Corporate Segment.....	57
Exhibit 5 – Example of “Push-to-Digital” SMS.....	58
Exhibit 6 – MEO’s Support Tab and Forum position on Facebook Page.....	58
Appendix 7 – This Work’s Summarized Recommendations	59

Appendix 1 – In-depth interviews guide

Scope

Serves this interview to analyze some aspects of MEO and PT Empresas, fundamental to better understand the strategic path the company and, in a more specific approach, the UTDO department, are following or intend to follow. Moreover, it is important to investigate the potential gap collaborators from different areas may have concerning strategic and tactical alignment.

Furthermore, it is of the team's interest to examine deeper the whole process of PT's customer life cycle, considering its key processes and experiences, and evaluating both the strengths and weaknesses attached to the communications means taken into account, in order to compact the information and provide a more appropriate set of recommendations.

In order to do so, this document aims to be answered by experts from the different areas of analysis.

Questions

1. What do you consider to be PT's strategic objectives, at this point?
2. Specifically regarding the UTDO department, what do you believe to be the main focus and objectives?
3. Concerning PT's customers' life cycle, which processes and experiences do you consider to be the key ones? (provide the matrix document with processes and experiences)
4. What are the strengths and the weaknesses associated to those particular processes, or experiences?
5. Can you name strengths and weaknesses associated to the E-Mail touchpoint along the customer life cycle?
6. Can you name strengths and weaknesses associated to the SMS touchpoint along the customer cycle?

Appendix 2 – Overview of the Online Survey

Q1 No âmbito da nossa tese de Mestrado, serve o presente inquérito para estudar a interação operador de telecomunicações/cliente presente nas diferentes fases do ciclo de vida do consumidor, bem como analisar a eficácia de alguns pontos de contacto. É de extrema importância que obtenhamos resultados o mais perto possível da realidade, pelo que solicitamos que responda em concordância com a sua experiência. Agradecemos, desde já, a sua disponibilidade e colaboração.

António Rodrigues
Catarina Ferreira
João Ferreira Couto
Rodrigo Almeida

Q2 Por favor responda a todas as questões tendo em conta a última interação de compra que teve com uma empresa de telecomunicações. Qual foi o serviço contratado/equipamento adquirido?

- Equipamento na Loja da Operadora (ex: Smartphone)
- Pacote de Serviço (ex: Internet + Telefone Fixo + Serviço de Telemóvel)
- Serviço Fixo (ex: Internet)
- Serviço Móvel (ex: Tarifário de Telemóvel)

[Answer If “Por favor responda à seguinte questão tendo em conta a última interação de compra que teve com um... Equipamento na Loja da Operadora (ex: Smartphone)” Is Selected]

Q3 O equipamento adquirido encontra-se desbloqueado, ou seja, pode ser utilizado com o serviço de qualquer operador de telecomunicações?

- Sim
- Não
- Não se aplica

[Answer If “Por favor responda à seguinte questão tendo em conta a última interação de compra que teve com um... Serviço Móvel (ex: Tarifário de Telemóvel)” Is Selected]

Q4 No serviço móvel adquirido tem um tarifário de:

- Assinatura/fatura mensal
- Carregamentos

Q5 Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?

- ☐ Cabovisão
- ☐ MEO (inclui a antiga “TMN”)
- ☐ NOS (inclui a antiga “ZON” ou “Optimus”)
- ☐ Vodafone
- ☐ Outro Operador → Qual? _____

Q6 O equipamento comprado/serviço contratado foi adquirido através de uma solução:

- ☐ Particular
- ☐ Empresarial
- ☐ Ambos/Partilhado

Q7 Há quanto tempo comprou o equipamento/contratou o serviço?

- ☐ Menos de 3 meses
- ☐ Entre 3 meses e 11 meses
- ☐ Entre 12 meses e 24 meses
- ☐ Há mais de 24 meses / 2 anos
- ☐ Ns/Nr

Q8 Esteve envolvido no processo de escolha do operador no momento de compra do equipamento/contratação do serviço?

- ☐ Sim
- ☐ Não

[If “Não” Is Selected, Then Skip To “Após a sua compra, defina, por ordem de prioridade, como...”]

Q9 Como teve conhecimento dos produtos/serviços? (Pode seleccionar mais do que uma resposta)

- ☐ Publicidade na TV, revistas, jornais ou outdoors
- ☐ Publicidade na internet/online (computador/tablet/smartphone)
- ☐ Publicidade no correio
- ☐ Loja (do operador ou multimarca)
- ☐ Contacto telefónico do operador
- ☐ Através de um E-Mail do operador (correio eletrónico)
- ☐ Comercial/Vendedor (foi a casa)
- ☐ Através de amigos/familiares
- ☐ Nas redes sociais
- ☐ Na internet, numa pesquisa específica sobre empresas de telecomunicações
- ☐ Outro: _____
- ☐ Não me recordo

Q10 Onde procurou informação mais detalhada sobre os produtos/serviços?(Pode seleccionar mais do que uma resposta)

- ☐ Anúncios sobre o produto/serviço
- ☐ Site do operador
- ☐ Loja do operador
- ☐ Loja multimarca (ex: phonehouse, etc.)
- ☐ Assistente/Comercial da linha de apoio do operador
- ☐ Redes sociais
- ☐ Amigos/Familiares
- ☐ Outro. Qual? _____
- ☐ Não me recordo

Q11 Qual foi o canal utilizado para adquirir o produto/aderir ao serviço?

- ☐ Site do operador
- ☐ Loja do operador
- ☐ Loja multimarca (ex: phonehouse)
- ☐ Linha de apoio telefónico do operador
- ☐ Comercial/Vendedor
- ☐ Outro. Qual? _____

Q12 Após a sua compra, defina, por ordem de prioridade, como procede para obter informação sobre a utilização do produto/serviço (Arraste as opções para ordenar).

- _____ Procurar apoio nas redes sociais e fóruns
- _____ Pedir conselhos a amigos/familiares
- _____ Ligar para a linha de apoio do operador
- _____ Pesquisar no site do operador
- _____ Informar-se numa loja do operador
- _____ Enviar um E-Mail para o operador

Q13 Defina, por ordem de prioridade, como procede quando tem um problema técnico/avaria com o serviço/produto (Arraste as opções para ordenar).

- _____ Procurar apoio nas redes sociais e fóruns
- _____ Pedir conselhos a amigos/familiares
- _____ Ligar para a linha de apoio do operador
- _____ Pesquisar no site do operador
- _____ Informar-se numa Loja do operador
- _____ Enviar um E-Mail para o operador

[Answer If “Por favor responda à seguinte questão tendo em conta a última interação de compra que teve com um... Pacote de Serviço (ex: Internet + Telefone Fixo + Serviço de Telemóvel)” Is Selected Or “Por favor responda à seguinte questão tendo em conta a última interação de compra que teve com um... Serviço Fixo (ex: Internet)” Is Selected Or “Por favor responda à seguinte questão tendo em conta a última interação de compra que teve com um... Serviço Móvel (ex: Tarifário de Telemóvel)” Is Selected]

Q14 Costuma aceder regularmente à sua Área de Cliente?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Desconheço/Não estou registado na área cliente

[Answer If “Costuma aceder regularmente à sua Área de Cliente... Sim” Is Selected]

Q15 Acede à sua área cliente através... (Pode seleccionar mais do que uma resposta)

- ☐ ... de uma aplicação específica instalada na sua televisão
- ☐ ... de uma app instalada no telemóvel
- ☐ ... do site do operador (internet)
- ☐ Outra: _____

Q16 Através de que canais costuma receber informação do operador sobre campanhas, novos produtos/serviços, entre outros? (Pode seleccionar mais do que uma resposta)

- ☐ SMS
- ☐ E-Mail
- ☐ Redes sociais
- ☐ Aplicação no telemóvel
- ☐ Na fatura mensal
- ☐ Contacto telefónico
- ☐ Outro. Qual? _____
- ☐ Não recebo qualquer tipo de informações

Q17 Que outro tipo de contacto mantem com o operador?(Pode seleccionar mais do que uma resposta)

- ☐ Participação em eventos (ex: festivais de música)
- ☐ Utilização de aplicações móveis do operador (ex: MEO Drive)
- ☐ Participação em passatempos
- ☐ Outro: Qual? _____
- ☐ Não mantenho outro tipo de contacto com a operadora

Q18 Antes de adquirir o equipamento/aderir ao pacote de serviços já era cliente desse operador?

- ☐ Sim
- ☐ Não

[Answer “If Antes de aderir ao pacote de serviços já era cliente desse operador?... Sim” Is Selected]

Q19 Quais os equipamentos/serviços que tinha com esse operador?(Pode seleccionar mais do que uma resposta)

- ☐ Televisão
- ☐ Internet fixa
- ☐ Telefone fixo
- ☐ Telemóvel
- ☐ Banda larga móvel
- ☐ Cartão de dados móveis
- ☐ Equipamentos (ex: telemóvel da operadora)

[Answer If “Através de que canais costuma receber informação do operador sobre campanhas, novos produtos/serv... E-Mail” Is Selected Or “Como teve conhecimento dos produtos/serviços? (Pode seleccionar mais do que uma resposta) Através de um E-Mail do operador (correio eletrónico)” Is Selected]

Q20 Numa escala de 1 a 5, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações relativamente aos E-Mails informacionais/promocionais enviados pela marca:

	Discordo Totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
Têm a frequência adequada	☐	☐	☐	☐	☐
Chegam a uma altura do dia adequada	☐	☐	☐	☐	☐
São sempre de cariz promocional	☐	☐	☐	☐	☐
Recebo ofertas/infomações relevantes	☐	☐	☐	☐	☐
Permitem-me criar/manter uma relação positiva com a marca	☐	☐	☐	☐	☐
Costumo receber/marcar como spam	☐	☐	☐	☐	☐

[Answer If “Através de que canais costuma receber informação do operador sobre campanhas, novos produtos/serv... SMS” Is Selected]

Q21 Numa escala de 1 a 5, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações relativamente aos SMS informativos/promocionais enviados pela marca:

	Discordo Totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
Têm a frequência adequada	☐	☐	☐	☐	☐
Chegam a uma altura do dia adequada	☐	☐	☐	☐	☐
São sempre de cariz promocional	☐	☐	☐	☐	☐
Recebo ofertas/informações relevantes	☐	☐	☐	☐	☐
Permitem-me criar/manter uma boa relação com a marca	☐	☐	☐	☐	☐

Q22 Gostaria de receber/recebe uma Newsletter com informações do operador?

- ☐ Sim
- ☐ Não

[Answer If “Gostaria de receber/recebe uma Newsletter com informações do operador? Sim” Is Selected]

Q23 Quais os temas que considera interessantes receber numa newsletter?(Pode seleccionar mais do que uma resposta)

- ☐ Novos produtos
- ☐ Eventos patrocinados pelo operador
- ☐ Vales de descontos
- ☐ Novidades sobre produtos e serviços existentes
- ☐ Novidades sobre a área de cliente
- ☐ Conteúdos sobre um interesse específico (ex: Música, Desporto, Filmes, Eventos, Jogos, entre outros)
- ☐ Outro: _____

[Answer If “Gostaria de receber/recebe uma Newsletter com informações do operador? Sim” Is Selected]

Q24 Com que periodicidade gostaria de receber a newsletter, em dias? (Ex: Semanalmente - seleccione 7 dias)

_____ Seleccione a periodicidade adequada

Q25 Com que frequência acede à internet?

- ☐ Várias vezes ao dia
- ☐ Uma vez por dia
- ☐ Frequentemente, várias vezes por semana
- ☐ Pontualmente, uma vez por semana
- ☐ Raramente

Q26 Em que altura do dia costuma aceder à internet?

- ☐ Manhã
- ☐ Tarde
- ☐ Noite
- ☐ Sempre
- ☐ Sem padrão definido

Q27 Habitualmente acede à internet através do...

- ☐ Computador
- ☐ Telemóvel
- ☐ Tablet
- ☐ Outro. Qual? _____

Q28 Qual ou quais as redes sociais que utiliza? (Pode seleccionar mais do que uma resposta)

- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ Twitter
- ☐ LinkedIn
- ☐ Google +
- ☐ Pinterest
- ☐ Outra. Qual? _____

Q29 Para melhor análise de dados, pedimos-lhe que nos indique alguns dados pessoais:

Q30 Idade: _____

Q31 Género

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

Q32 Estado Civil

- ☐ Solteiro
- ☐ União de facto
- ☐ Casado
- ☐ Divorciado/a
- ☐ Viúvo/a

Q33 Tamanho do agregado familiar

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5+

Q34 Grau de instrução completo da pessoa que mais contribui para o rendimento do lar:

- ☐ Sem estudos/primária incompleta
- ☐ Primária completa
- ☐ Ciclo preparatório
- ☐ 9º ano (5º ano liceu)
- ☐ 10º/ 11º / 12º ano (7º ano liceu)
- ☐ Curso profissional/artístico
- ☐ Curso médio/frequência universitária
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado/pós-graduação/doutoramento
- ☐ NS/NR

Q35 Situação laboral atual da pessoa que mais contribui para o rendimento do lar:

- ☐ Trabalhador por conta própria
- ☐ Trabalhador por conta de outrem
- ☐ Desempregado
- ☐ Estudante
- ☐ Doméstico
- ☐ Reformado/Pensionista
- ☐ Outra: _____
- ☐ NS/NR

Q36 Distrito de Residência:

- ☐ Aveiro
- ☐ Beja
- ☐ Braga
- ☐ Bragança
- ☐ Castelo Branco
- ☐ Coimbra
- ☐ Évora
- ☐ Faro
- ☐ Guarda
- ☐ Leiria
- ☐ Lisboa
- ☐ Portalegre
- ☐ Porto
- ☐ Santarém
- ☐ Setúbal
- ☐ Viana do Castelo
- ☐ Vila Real
- ☐ Viseu
- ☐ Açores
- ☐ Madeira

Appendix 3 – Survey's Sample Characteristics

Operador

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cabovisão	4	,4	,4	,4
MEO	256	28,0	28,0	28,5
NOS	239	26,2	26,2	54,7
Vodafone	395	43,3	43,3	97,9
Outro	19	2,1	2,1	100,0
Total	913	100,0	100,0	

Género

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculino	348	38,1	38,1	38,1
Feminino	565	61,9	61,9	100,0
Total	913	100,0	100,0	

Idade

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Idade	906	16	80	29,92	12,474
Valid N (listwise)	906				

Estado Civil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Solteiro	654	71,6	71,6	71,6
União de facto	58	6,4	6,4	78,0
Casado	152	16,6	16,6	94,6
Divorciado/a	43	4,7	4,7	99,3
Viúvo/a	6	,7	,7	100,0
Total	913	100,0	100,0	

Tamanho do agregado familiar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	116	12,7	12,9	12,9
2	143	15,7	15,9	28,8
3	228	25,0	25,4	54,2
4	292	32,0	32,5	86,7
5+	120	13,1	13,3	100,0
Total	899	98,5	100,0	
Missing System	14	1,5		
Total	913	100,0		

Grau de instrução completo da pessoa que mais contribui para o rendimento do lar:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Primária completa	11	1,2	1,2	1,2
Ciclo preparatório	9	1,0	1,0	2,2
9º ano (5º ano liceu)	49	5,4	5,4	7,6
10º/ 11º / 12º ano (7º ano liceu)	121	13,3	13,3	20,8
Curso profissional/artístico	21	2,3	2,3	23,1
Valid Curso médio/frequência universitária	69	7,6	7,6	30,7
Licenciatura	347	38,0	38,0	68,7
Mestrado/pós-graduação/doutoramento	282	30,9	30,9	99,6
NS/NR	4	,4	,4	100,0
Total	913	100,0	100,0	

Situação laboral atual da pessoa que mais contribui para o rendimento do lar:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Trabalhador por conta própria	218	23,9	23,9	23,9
Trabalhador por conta de outrem	557	61,0	61,0	84,9
Desempregado	26	2,8	2,8	87,7
Estudante	51	5,6	5,6	93,3
Doméstico	1	,1	,1	93,4
Reformado/Pensionista	44	4,8	4,8	98,2
Outra:	11	1,2	1,2	99,5
NS/NR	5	,5	,5	100,0
Total	913	100,0	100,0	

Distrito de Residência:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Aveiro	15	1,6	1,6	1,6
Beja	1	,1	,1	1,8
Braga	61	6,7	6,7	8,4
Bragança	9	1,0	1,0	9,4
Castelo Branco	1	,1	,1	9,5
Coimbra	19	2,1	2,1	11,6
Évora	8	,9	,9	12,5
Faro	5	,5	,5	13,0
Guarda	1	,1	,1	13,1
Leiria	16	1,8	1,8	14,9
Valid Lisboa	205	22,5	22,5	37,3
Portalegre	3	,3	,3	37,7
Porto	469	51,4	51,4	89,0
Santarém	15	1,6	1,6	90,7
Setúbal	20	2,2	2,2	92,9
Viana do Castelo	14	1,5	1,5	94,4
Vila Real	7	,8	,8	95,2
Viseu	35	3,8	3,8	99,0
Açores	5	,5	,5	99,6
Madeira	4	,4	,4	100,0
Total	913	100,0	100,0	

Appendix 4 – Synthetized Tables

Exhibit 1 – Portugal Telecom Strategic Aim

 Digital Marketing Department Strategic Intent	Awareness			Consideration		Evaluation		
		Google			Google		.pt	Google 
	Purchase		Post-Purchase		Loyalty & Advocacy			
	.pt		.pt					SMS .pt

Google		.pt			SMS		
Browsing the Web	Digital Advertising	Website	Client Area on TV	Email	SMS	Social Media	Brand Apps

Exhibit 2 – Descriptive statistics for Equipment buying and using process

	Awareness			Consideration/Evaluation			Purchase			Post-purchase						Loyalty		
										Information			Technical Problems					
			Google	.pt					.pt	.pt						SMS		
	47%	36%	25%	50%	33%	14%	53%	25%	11%	44%	22%	17%	31%	28%	22%	67%	39%	25%
		Google		.pt					.pt		.pt					SMS		
	37%	32%	26%	58%	26%	26%	79%	11%	5%	47%	26%	16%	47%	26%	16%	37%	58%	37%
			Google	.pt				.pt		.pt				.pt		SMS		
	36%	35%	17%	60%	35%	14%	64%	17%	12%	48%	21%	12%	36%	22%	19%	71%	36%	33%
 Psysical Store (Operator and Multibrand)	Google				.pt				SMS									
	Browsing the Web	Word-of-Mouth	Call-Center	Digital Advertising	Website	Operator Store	Multibrand Store	Email	SMS	Social Media								

Exhibit 3 – Descriptive statistics for Integrated Solutions and Fixed Services subscription and using process

	Awareness	Consideration/Evaluation	Purchase	Post-purchase						Loyalty
				Information			Technical Problems			
	 Google  37% 29% 26%	  BRAND  53% 32% 28%	 BRAND  38% 33% 21%	   45% 23% 15%	   80% 7% 5%	  SMS 50% 40% 39%				
	 Google  25% 24% 23%	  BRAND  56% 29% 28%	 BRAND  38% 33% 24%	  BRAND  37% 37% 11%	   70% 12% 5%	  SMS 46% 37% 36%				
	   44% 27% 24%	  BRAND  57% 27% 27%	 BRAND  44% 27% 17%	   40% 25% 16%	  BRAND  75% 11% 6%	 SMS  56% 45% 20%				
	Google				.pt	 BRAND			SMS	
Traditional Advertising	Browsing the Web	Word-of-Mouth	Call-Center	Digital Advertising	Website	Operator Store	Sales Force	Email	SMS	Billing

Exhibit 4 – Descriptive statistics for Mobile Services buying and using process

	Awareness			Consideration/Evaluation			Purchase			Post-purchase						Loyalty		
										Information			Technical Problems					
	 30%	 30%	 30%	.pt 48%	 BRAND 33%	 19%	 BRAND 52%	 30%	 11%	.pt 48%	 26%	 15%	 41%	 BRAND 15%	 15%	SMS 78%	 33%	 26%
	 54%	 38%	 30%	.pt 63%	 BRAND 34%	 20%	 BRAND 68%	 13%	 11%	.pt 54%	 29%	 9%	 47%	.pt 21%	 13%	SMS 70%	 39%	 23%
	 48%	 25%	 24%	.pt 61%	 BRAND 28%	 20%	 BRAND 42%	 36%	.pt 10%	.pt 52%	 24%	 14%	 44%	.pt 21%	 20%	SMS 84%	 32%	 26%
	Google				.pt	 BRAND	 MULTI		SMS									
Traditional Advertising	Browsing the Web	Word-of-Mouth	Call-Center	Digital Advertising	Website	Operator Store	Multibrand Store	Email	SMS	Social Media								

Exhibit 5 – Graphical representation of the main differences found in touchpoint usage from MEO’s competitors, when compared to NOS and Vodafone

MEO vs competitors		Awareness	Consideration/ Evaluation	Purchase	Post-purchase		Loyalty
					Information	Technical Problems	
Equipments	NOS						SMS 
	vodafone	 					
Integrated solutions and Fixed Services	NOS	 			 		
	vodafone	 					  
Mobile Services	NOS	  			 		
	vodafone	  					

				SMS		
Traditional Advertising	Word-of-Mouth	Call-Center	Digital Advertising	SMS	Email	Operator's Apps

Appendix 5 –MANOVA’s SPSS Output

Exhibit 1 – Equipment buying and using process – Descriptive Statistics

Between-Subjects Factors^a

	Value Label	N
Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	MEO	36
	NOS	19
	Vodafone	58

a. Product / Service = Equipment

Estimates^a

Dependent Variable	Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
[Awareness] Publicidade Tradicional	MEO	,194	,064	,067	,322
	NOS	,158	,089	-,018	,334
	Vodafone	,172	,051	,072	,273
[Awareness] Publicidade na internet/online	MEO	,361	,069	,223	,499
	NOS	,158	,096	-,032	,347
	Vodafone	,172	,055	,064	,281
[Awareness] Publicidade no Correio	MEO	,000	,000	,000	,000
	NOS	,000	,000	,000	,000
	Vodafone	,000	,000	,000	,000
[Awareness] Loja (do operador ou multimarca)	MEO	,472	,082	,309	,635
	NOS	,368	,113	,144	,593
	Vodafone	,362	,065	,234	,490
	MEO	,056	,031	-,006	,117

[Awareness] Contacto telefónico do operador	NOS	,053	,043	-,032	,137
	Vodafone	,017	,024	-,031	,066
[Awareness] Através de um E-Mail do operador	MEO	,000	,000	,000	,000
	NOS	,000	,000	,000	,000
	Vodafone	,000	,000	,000	,000
	MEO	,028	,027	-,026	,081
[Awareness] Comercial/Vendedor	NOS	,000	,037	-,074	,074
	Vodafone	,034	,021	-,008	,077
	MEO	,111	,072	-,031	,253
[Awareness] Através de amigos/familiares	NOS	,263	,099	,068	,459
	Vodafone	,345	,056	,233	,457
	MEO	,056	,038	-,020	,131
[Awareness] Nas redes sociais	NOS	,053	,052	-,051	,156
	Vodafone	,052	,030	-,007	,111
	MEO	,250	,070	,112	,388
[Awareness] Pesquisa na internet	NOS	,316	,096	,126	,505
	Vodafone	,172	,055	,064	,281
	MEO	,000	,027	-,053	,053
[Awareness] Outro	NOS	,053	,037	-,021	,126
	Vodafone	,034	,021	-,008	,077
	MEO	,028	,038	-,047	,103
[Awareness] Não me recordo	NOS	,053	,052	-,050	,156
	Vodafone	,069	,030	,010	,128
	MEO	,139	,051	,038	,240
[Consideration/Evaluation] Anúncios sobre o produto/serviço	NOS	,211	,070	,071	,350
	Vodafone	,052	,040	-,028	,131
	MEO	,500	,083	,335	,665

[Consideration/Evaluation] Site do operador	NOS	,579	,115	,352	,806
	Vodafone	,603	,066	,473	,734
	MEO	,333	,079	,177	,490
[Consideration/Evaluation] Loja do operador	NOS	,263	,109	,047	,479
	Vodafone	,345	,062	,221	,468
	MEO	,139	,056	,029	,249
[Consideration/Evaluation] Loja multimarca	NOS	,105	,077	-,046	,257
	Vodafone	,121	,044	,034	,208
	MEO	,111	,045	,021	,201
[Consideration/Evaluation] Call-Center	NOS	,105	,063	-,019	,229
	Vodafone	,052	,036	-,019	,123
	MEO	,000	,031	-,061	,061
[Consideration/Evaluation] Redes sociais	NOS	,053	,043	-,032	,137
	Vodafone	,052	,024	,003	,100
	MEO	,139	,061	,017	,260
[Consideration/Evaluation] Amigos/Familiares	NOS	,263	,084	,096	,430
	Vodafone	,138	,048	,042	,234
	MEO	,028	,031	-,034	,090
[Consideration/Evaluation] Outro	NOS	,053	,043	-,032	,138
	Vodafone	,034	,025	-,014	,083
	MEO	,000	,016	-,031	,031
[Consideration/Evaluation] Não me recordo	NOS	,000	,022	-,043	,043
	Vodafone	,017	,012	-,007	,042
	MEO	2,417	,162	2,095	2,738
[Purchase]	NOS	2,158	,223	1,715	2,600
	Vodafone	2,190	,128	1,936	2,443
	MEO	,111	,057	-,001	,224

[Purchase] Site do Operador	NOS	,053	,078	-,102	,208
	Vodafone	,172	,045	,084	,261
	MEO	,528	,080	,369	,687
[Purchase] Loja do Operador	NOS	,789	,111	,570	1,008
	Vodafone	,638	,063	,513	,763
	MEO	,250	,061	,129	,371
[Purchase] Loja Multimarca	NOS	,105	,084	-,061	,271
	Vodafone	,121	,048	,026	,216
	MEO	,056	,027	,003	,109
[Purchase] Call Center	NOS	,053	,037	-,020	,126
	Vodafone	-1,195E-018	,021	-,042	,042
	MEO	,056	,031	-,006	,117
[Purchase] Vendedor / Comercial	NOS	,000	,043	-,085	,085
	Vodafone	,034	,024	-,014	,083
	MEO	,000	,022	-,044	,044
[Purchase] Outro	NOS	,000	,030	-,060	,060
	Vodafone	,034	,017	5,169E-006	,069
[Post-Purchase - Information] Procurar apoio nas redes sociais e fóruns	MEO	,000	,031	-,061	,061
	NOS	,000	,042	-,084	,084
	Vodafone	,069	,024	,021	,117
[Post-Purchase - Information] Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	,222	,072	,080	,365
	NOS	,474	,099	,278	,670
	Vodafone	,207	,057	,095	,319
[Post-Purchase - Information] Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	,139	,054	,033	,245
	NOS	,053	,074	-,094	,199
	Vodafone	,121	,042	,037	,204

[Post-Purchase - Information] Pesquisar no site do operador	MEO	,444	,083	,281	,608
	NOS	,263	,114	,038	,489
	Vodafone	,483	,065	,354	,612
[Post-Purchase - Information] Informar-se numa loja do operador	MEO	,167	,059	,050	,283
	NOS	,158	,081	-,002	,318
	Vodafone	,121	,046	,029	,212
[Post-Purchase - Information] Enviar um E-Mail para o operador	MEO	,028	,022	-,016	,071
	NOS	,053	,030	-,007	,113
	Vodafone	7,183E-019	,017	-,034	,034
[Post-Purchase - Technical] Procurar apoio nas redes sociais e fóruns	MEO	,222	,054	,114	,330
	NOS	,053	,075	-,096	,201
	Vodafone	,086	,043	,001	,171
[Post-Purchase - Technical] Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	,056	,052	-,047	,158
	NOS	,158	,071	,017	,299
	Vodafone	,121	,041	,040	,201
[Post-Purchase - Technical] Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	,278	,080	,119	,436
	NOS	,474	,110	,255	,692
	Vodafone	,362	,063	,237	,487
[Post-Purchase - Technical] Pesquisar no site do operador	MEO	,139	,062	,016	,262
	NOS	,053	,086	-,117	,222
	Vodafone	,224	,049	,127	,321
[Post-Purchase - Technical] Informar-se numa Loja do operador	MEO	,306	,071	,164	,447
	NOS	,263	,098	,068	,458
	Vodafone	,190	,056	,078	,301
	MEO	,000	,016	-,031	,031
	NOS	,000	,022	-,043	,043

[Post-Purchase -						
Technical]	Enviar um	Vodafone	,017	,012	-,007	,042
	E-Mail para o operador					
		MEO	,667	,079	,511	,822
[Loyalty & Advocacy]						
	SMS	NOS	,368	,108	,154	,583
		Vodafone	,707	,062	,584	,830
		MEO	,389	,082	,227	,551
[Loyalty & Advocacy]						
	E-Mail	NOS	,579	,113	,355	,802
		Vodafone	,362	,065	,234	,490
		MEO	,250	,076	,100	,400
[Loyalty & Advocacy]						
	Redes sociais	NOS	,211	,104	,004	,417
		Vodafone	,328	,060	,209	,446
		MEO	,028	,040	-,052	,108
[Loyalty & Advocacy]						
	Aplicação no telemóvel	NOS	,105	,056	-,005	,216
		Vodafone	,069	,032	,006	,132
		MEO	,167	,053	,061	,272
[Loyalty & Advocacy]						
	Na fatura mensal	NOS	,158	,073	,012	,303
		Vodafone	,069	,042	-,014	,152
		MEO	,250	,071	,109	,391
[Loyalty & Advocacy]						
	Contacto telefónico	NOS	,368	,098	,174	,563
		Vodafone	,190	,056	,078	,301
		MEO	,000	,016	-,031	,031
[Loyalty & Advocacy]						
	Outro	NOS	,000	,022	-,043	,043
		Vodafone	,017	,012	-,007	,042
		MEO	,056	,035	-,013	,124
[Loyalty & Advocacy]						
	Não recebo qualquer	NOS	,053	,048	-,042	,147
	tipo de informações	Vodafone	,034	,027	-,020	,089

a. Product / Service = Equipamento

Exhibit 2 – Equipment buying and using process – Pairwise Comparisons between MEO and competitors

Pairwise Comparisons^a

Dependent Variable	(I) Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	(J) Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^c	95% Confidence Interval for Difference ^c	
						Lower Bound	Upper Bound
[Awareness] Publicidade Tradicional	MEO	NOS	,037	,110	,739	-,181	,254
		Vodafone	,022	,082	,789	-,141	,185
[Awareness] Publicidade na internet/online	MEO	NOS	,203	,118	,088	-,031	,437
		Vodafone	,189	,088	,035	,013	,364
[Awareness] Publicidade no Correio	MEO	NOS	,000	,000	.	,000	,000
		Vodafone	,000	,000	.	,000	,000
[Awareness] Loja (do operador ou multimarca)	MEO	NOS	,104	,140	,460	-,174	,381
		Vodafone	,110	,105	,295	-,097	,318
[Awareness] Contacto telefónico do operador	MEO	NOS	,003	,053	,956	-,102	,108
		Vodafone	,038	,040	,335	-,040	,117
[Awareness] Através de um E-Mail do operador	MEO	NOS	,000	,000	.	,000	,000
		Vodafone	,000	,000	.	,000	,000
[Awareness] Comercial/Vendedor	MEO	NOS	,028	,046	,548	-,064	,119
		Vodafone	-,007	,034	,846	-,075	,062
[Awareness] Através de amigos/familiares	MEO	NOS	-,152	,122	,215	-,394	,090
		Vodafone	-,234	,091	,012	-,415	-,053
[Awareness] Nas redes sociais	MEO	NOS	,003	,064	,964	-,125	,131
		Vodafone	,004	,048	,937	-,092	,099
	MEO	NOS	-,066	,118	,579	-,300	,169

[Awareness] Pesquisa na internet		Vodafone	,078	,088	,382	-,098	,253
		NOS	-,053	,046	,254	-,144	,038
[Awareness] Outro	MEO	Vodafone	-,034	,034	,317	-,103	,034
		NOS	-,025	,064	,700	-,152	,102
[Awareness] Não me recordo	MEO	Vodafone	-,041	,048	,393	-,136	,054
		NOS	-,072	,087	,411	-,244	,100
[Consideration/Evaluation] Anúncios sobre o produto/serviço	MEO	Vodafone	,087	,065	,182	-,042	,216
		NOS	-,079	,142	,579	-,360	,202
[Consideration/Evaluation] Site do operador	MEO	Vodafone	-,103	,106	,332	-,314	,107
		NOS	,070	,135	,603	-,197	,337
[Consideration/Evaluation] Loja do operador	MEO	Vodafone	-,011	,101	,909	-,211	,188
		NOS	,034	,095	,723	-,154	,221
[Consideration/Evaluation] Loja multimarca	MEO	Vodafone	,018	,071	,798	-,122	,159
		NOS	,006	,077	,940	-,147	,159
[Consideration/Evaluation] Call-Center	MEO	Vodafone	,059	,058	,307	-,055	,174
		NOS	-,053	,053	,320	-,157	,052
[Consideration/Evaluation] Redes sociais	MEO	Vodafone	-,052	,039	,192	-,130	,026
		NOS	-,124	,104	,236	-,331	,082
[Consideration/Evaluation] Amigos/Familiares	MEO	Vodafone	,001	,078	,990	-,154	,156
		NOS	-,025	,053	,640	-,130	,080
[Consideration/Evaluation] Outro	MEO	Vodafone	-,007	,040	,866	-,085	,072
		NOS	,000	,027	1,000	-,053	,053
[Consideration/Evaluation] Não me recordo	MEO	Vodafone	-,017	,020	,392	-,057	,023
		NOS	,058	,097	,546	-,133	,250
[Purchase] Site do Operador	MEO	Vodafone	-,061	,072	,398	-,205	,082
	MEO	NOS	-,262	,137	,058	-,532	,009

[Purchase] Loja do Operador		Vodafone	-,110	,102	,284	-,313	,092
[Purchase] Loja Multimarca	MEO	NOS	,145	,104	,165	-,061	,350
		Vodafone	,129	,078	,098	-,024	,283
		NOS	,003	,046	,949	-,087	,093
[Purchase] Call Center	MEO	Vodafone	,056	,034	,106	-,012	,123
		NOS	,056	,053	,295	-,049	,160
[Purchase] Vendedor / Comercial	MEO	Vodafone	,021	,040	,595	-,057	,099
		NOS	,000	,038	1,000	-,074	,074
[Purchase] Outro	MEO	Vodafone	-,034	,028	,223	-,090	,021
		NOS	,000	,052	1,000	-,103	,103
[Post-Purchase - Information] Procurar apoio nas redes sociais e fóruns	MEO	Vodafone	-,069	,039	,080	-,146	,008
		NOS	-,251	,122	,042	-,494	-,009
[Post-Purchase - Information] Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	Vodafone	,015	,092	,867	-,166	,197
		NOS	,086	,091	,347	-,095	,267
[Post-Purchase - Information] Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	Vodafone	,018	,068	,790	-,117	,154
		NOS	,181	,141	,200	-,097	,460
[Post-Purchase - Information] Pesquisar no site do operador	MEO	Vodafone	-,038	,105	,716	-,247	,170
		NOS	,009	,100	,930	-,189	,207
[Post-Purchase - Information] Informar-se numa loja do operador	MEO	Vodafone	,046	,075	,540	-,102	,194
		NOS	-,025	,037	,508	-,099	,049
[Post-Purchase - Information] Enviar um E-Mail para o operador	MEO	Vodafone	,028	,028	,324	-,028	,083

[Post-Purchase - Technical] Procurar apoio nas redes sociais e fóruns	MEO	NOS	,170	,093	,070	-,014	,353
		Vodafone	,136	,069	,052	-,001	,273
[Post-Purchase - Technical] Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	NOS	-,102	,088	,247	-,277	,072
		Vodafone	-,065	,066	,324	-,195	,065
[Post-Purchase - Technical] Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	NOS	-,196	,136	,153	-,466	,074
		Vodafone	-,084	,102	,410	-,286	,118
[Post-Purchase - Technical] Pesquisar no site do operador	MEO	NOS	,086	,106	,417	-,124	,296
		Vodafone	-,085	,079	,284	-,242	,072
[Post-Purchase - Technical] Informar-se numa Loja do operador	MEO	NOS	,042	,122	,728	-,199	,283
		Vodafone	,116	,091	,206	-,064	,296
[Post-Purchase - Technical] Enviar um E-Mail para o operador	MEO	NOS	,000	,027	1,000	-,053	,053
		Vodafone	-,017	,020	,392	-,057	,023
[Loyalty & Advocacy] SMS	MEO	NOS	,298	,134	,028	,033	,563
		Vodafone	-,040	,100	,688	-,238	,158
[Loyalty & Advocacy] E-Mail	MEO	NOS	-,190	,139	,176	-,466	,086
		Vodafone	,027	,104	,798	-,180	,234
[Loyalty & Advocacy] Redes sociais	MEO	NOS	,039	,129	,760	-,216	,295
		Vodafone	-,078	,096	,422	-,269	,113
[Loyalty & Advocacy] Aplicação no telemóvel	MEO	NOS	-,077	,069	,263	-,214	,059
		Vodafone	-,041	,052	,426	-,143	,061
[Loyalty & Advocacy] Na fatura mensal	MEO	NOS	,009	,091	,923	-,171	,188
		Vodafone	,098	,068	,153	-,037	,232
	MEO	NOS	-,118	,121	,331	-,359	,122

[Loyalty & Advocacy]							
Contacto telefónico		Vodafone	,060	,091	,507	-,119	,240
[Loyalty & Advocacy]		NOS	,000	,027	1,000	-,053	,053
Outro	MEO						
		Vodafone	-,017	,020	,392	-,057	,023
[Loyalty & Advocacy]		NOS	,003	,059	,961	-,114	,120
Não recebo qualquer	MEO						
tipo de informações		Vodafone	,021	,044	,634	-,066	,109

Based on estimated marginal means

a. Product / Service = Equipamento

c. Adjustment for multiple comparisons: Least Significant Difference (equivalent to no adjustments).

Exhibit 3 – Equipment buying and using process – Multivariate Testes

Multivariate Tests^a

	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.	Partial Eta Squared	Noncent. Parameter	Observed Power ^d
Pillai's trace	,862	1,263	84,000	140,000	,111	,431	106,072	,997
Wilks' lambda	,320	1,260 ^b	84,000	138,000	,114	,434	105,874	,997
Hotelling's trace	1,554	1,258	84,000	136,000	,117	,437	105,644	,997
Roy's largest root	,961	1,602 ^c	42,000	70,000	,040	,490	67,284	,982

Each F tests the multivariate effect of Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Product / Service = Equipment

b. Exact statistic

c. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

d. Computed using alpha = ,05

Exhibit 4 - Integrated Solution or Fixed Service Subscription and Using Process – Descriptive Statistics

Between-Subjects Factors^a

	Value Label	N
Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	MEO	137
	NOS	115
	Vodafone	124

a. Product / Service = Integrated Solution or Fixed Services

Estimates^a

Dependent Variable	Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
[Awareness] Publicidade Tradicional	MEO	,372	,041	,292	,452
	NOS	,252	,044	,165	,339
	Vodafone	,444	,043	,360	,527
[Awareness] Publicidade na internet/online	MEO	,255	,036	,186	,325
	NOS	,165	,039	,089	,242
	Vodafone	,242	,037	,168	,315
[Awareness] Publicidade no Correio	MEO	,058	,020	,020	,097
	NOS	,043	,021	,001	,086
	Vodafone	,065	,021	,024	,105
[Awareness] Loja (do operador ou multimarca)	MEO	,131	,028	,076	,187
	NOS	,148	,031	,087	,209
	Vodafone	,097	,030	,038	,155
	MEO	,234	,032	,170	,297

[Awareness] Contacto telefónico do operador	NOS	,226	,035	,157	,295
	Vodafone	,073	,034	,006	,139
	MEO	,007	,006	-,005	,020
[Awareness] Através de um E-Mail do operador	NOS	,009	,007	-,005	,022
	Vodafone	-4,155E-019	,007	-,013	,013
	MEO	,124	,030	,065	,183
[Awareness] Comercial/Vendedor	NOS	,191	,033	,127	,256
	Vodafone	,121	,031	,059	,183
	MEO	,255	,036	,185	,326
[Awareness] Através de amigos/familiares	NOS	,165	,039	,088	,242
	Vodafone	,266	,038	,192	,340
	MEO	,029	,017	-,005	,063
[Awareness] Nas redes sociais	NOS	,026	,019	-,011	,063
	Vodafone	,073	,018	,037	,108
	MEO	,285	,037	,213	,357
[Awareness] Pesquisa na internet	NOS	,235	,040	,156	,313
	Vodafone	,202	,038	,126	,277
	MEO	,022	,012	-,002	,046
[Awareness] Outro	NOS	,009	,013	-,018	,035
	Vodafone	,032	,013	,007	,058
	MEO	,022	,012	-,002	,046
[Awareness] Não me recordo	NOS	,017	,014	-,009	,044
	Vodafone	,024	,013	-,001	,050
	MEO	,051	,022	,008	,094
[Consideration/Evaluation] Anúncios sobre o produto/serviço	NOS	,052	,024	,005	,099
	Vodafone	,113	,023	,067	,158
	MEO	,533	,043	,449	,617

[Consideration/Evaluation] n] Site do operador	NOS	,557	,047	,465	,648
	Vodafone	,565	,045	,476	,653
	MEO	,277	,038	,202	,353
[Consideration/Evaluation] n] Loja do operador	NOS	,278	,042	,196	,361
	Vodafone	,274	,040	,195	,353
	MEO	,007	,010	-,012	,027
[Consideration/Evaluation] n] Loja multimarca	NOS	,009	,011	-,012	,030
	Vodafone	,024	,010	,004	,044
	MEO	,321	,039	,245	,398
[Consideration/Evaluation] n] Call-Center	NOS	,287	,043	,203	,371
	Vodafone	,266	,041	,186	,347
	MEO	,015	,012	-,010	,039
[Consideration/Evaluation] n] Redes sociais	NOS	,017	,013	-,009	,044
	Vodafone	,032	,013	,007	,058
	MEO	,175	,034	,109	,242
[Consideration/Evaluation] n] Amigos/Familiares	NOS	,200	,037	,128	,272
	Vodafone	,202	,035	,132	,271
	MEO	,015	,012	-,008	,037
[Consideration/Evaluation] n] Outro	NOS	,017	,013	-,007	,042
	Vodafone	,024	,012	,000	,048
	MEO	,022	,010	,003	,041
[Consideration/Evaluation] n] Não me recordo	NOS	,017	,011	-,004	,038
	Vodafone	-8,309E-019	,010	-,020	,020
	MEO	3,328	,113	3,106	3,551
[Purchase]	NOS	3,496	,124	3,253	3,739
	Vodafone	3,016	,119	2,782	3,250
	MEO	,073	,021	,031	,115

[Purchase] Site do Operador	NOS	,035	,023	-,011	,080
	Vodafone	,089	,022	,045	,133
	MEO	,328	,041	,248	,409
[Purchase] Loja do Operador	NOS	,330	,045	,242	,419
	Vodafone	,444	,043	,359	,528
	MEO	,007	,008	-,008	,022
[Purchase] Loja Multimarca	NOS	,000	,008	-,016	,016
	Vodafone	,016	,008	,000	,032
	MEO	,380	,041	,300	,459
[Purchase] Call Center	NOS	,383	,044	,296	,470
	Vodafone	,274	,043	,190	,358
	MEO	,212	,035	,143	,280
[Purchase] Vendedor / Comercial	NOS	,243	,038	,169	,318
	Vodafone	,169	,036	,098	,241
	MEO	,000	,006	-,012	,012
[Purchase] Outro	NOS	,009	,007	-,005	,022
	Vodafone	,008	,007	-,005	,021
[Post-Purchase - Information] Procurar apoio nas redes sociais e fóruns	MEO	,036	,014	,008	,065
	NOS	,017	,016	-,014	,048
	Vodafone	,032	,015	,002	,062
[Post-Purchase - Information] Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	,153	,030	,095	,212
	NOS	,104	,032	,040	,168
	Vodafone	,161	,031	,100	,223
[Post-Purchase - Information] Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	,226	,038	,151	,301
	NOS	,374	,042	,292	,456
	Vodafone	,250	,040	,171	,329
	MEO	,453	,042	,370	,535

[Post-Purchase - Information] Pesquisar no site do operador	NOS	,374	,046	,284	,464
	Vodafone	,395	,044	,308	,482
[Post-Purchase - Information] Informar-se numa loja do operador	MEO	,131	,029	,075	,188
	NOS	,113	,031	,052	,174
	Vodafone	,137	,030	,078	,196
[Post-Purchase - Information] Enviar um E-Mail para o operador	MEO	,000	,010	-,019	,019
	NOS	,017	,011	-,004	,038
	Vodafone	,024	,010	,004	,044
[Post-Purchase - Technical] Procurar apoio nas redes sociais e fóruns	MEO	,051	,017	,017	,085
	NOS	,052	,019	,015	,089
	Vodafone	,024	,018	-,012	,060
[Post-Purchase - Technical] Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	,036	,017	,003	,070
	NOS	,043	,018	,007	,080
	Vodafone	,040	,018	,006	,075
[Post-Purchase - Technical] Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	,796	,037	,723	,868
	NOS	,704	,040	,625	,783
	Vodafone	,750	,039	,674	,826
[Post-Purchase - Technical] Pesquisar no site do operador	MEO	,066	,025	,016	,116
	NOS	,122	,028	,067	,176
	Vodafone	,113	,027	,060	,166
[Post-Purchase - Technical] Informar-se numa Loja do operador	MEO	,029	,017	-,005	,063
	NOS	,043	,019	,006	,081
	Vodafone	,056	,018	,021	,092
[Post-Purchase - Technical] Enviar um E-Mail para o operador	MEO	,022	,013	-,004	,048
	NOS	,035	,014	,007	,063
	Vodafone	,016	,014	-,011	,043

	MEO	,387	,042	,305	,469
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,357	,046	,267	,446
SMS	Vodafone	,452	,044	,365	,538
	MEO	,401	,042	,319	,484
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,374	,046	,284	,464
E-Mail	Vodafone	,556	,044	,469	,643
	MEO	,182	,030	,123	,242
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,130	,033	,066	,195
Redes sociais	Vodafone	,121	,032	,059	,183
	MEO	,036	,018	,000	,073
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,000	,020	-,039	,039
Aplicação no telemóvel	Vodafone	,113	,019	,075	,151
	MEO	,241	,037	,168	,314
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,313	,040	,234	,392
Na fatura mensal	Vodafone	,202	,039	,125	,278
	MEO	,496	,040	,418	,575
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,461	,044	,375	,547
Contacto telefónico	Vodafone	,185	,042	,103	,268
	MEO	,022	,011	,001	,043
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,017	,012	-,006	,040
Outro	Vodafone	,008	,011	-,014	,030
	MEO	,036	,022	-,007	,080
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,061	,024	,013	,109
Não recebo qualquer tipo de informações	Vodafone	,129	,023	,083	,175

a. Product / Service = Integrated solutions or fixed services

Exhibit 5 - Integrated Solution or Fixed Service Subscription and Using Process – Pairwise Comparisons between MEO and competitors

Pairwise Comparisons^a

Dependent Variable	(I) Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	(J) Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^c	95% Confidence Interval for Difference ^c	
						Lower Bound	Upper Bound
[Awareness] Publicidade Tradicional	MEO	NOS	,120	,060	,047	,002	,238
		Vodafone	-,071	,059	,227	-,187	,045
[Awareness] Publicidade na internet/online	MEO	NOS	,090	,053	,087	-,013	,194
		Vodafone	,014	,052	,793	-,088	,115
[Awareness] Publicidade no Correio	MEO	NOS	,015	,029	,609	-,042	,072
		Vodafone	-,006	,029	,830	-,062	,050
[Awareness] Loja (do operador ou multimarca)	MEO	NOS	-,016	,042	,695	-,099	,066
		Vodafone	,035	,041	,400	-,046	,115
[Awareness] Contacto telefónico do operador	MEO	NOS	,007	,048	,875	-,086	,101
		Vodafone	,161	,047	,001	,069	,253
[Awareness] Através de um E-Mail do operador	MEO	NOS	-,001	,009	,880	-,020	,017
		Vodafone	,007	,009	,420	-,010	,025
[Awareness] Comercial/Vendedor	MEO	NOS	-,067	,044	,130	-,154	,020
		Vodafone	,003	,043	,943	-,082	,089
[Awareness] Através de amigos/familiares	MEO	NOS	,090	,053	,091	-,014	,195
		Vodafone	-,011	,052	,838	-,113	,092
[Awareness] Nas redes sociais	MEO	NOS	,003	,025	,903	-,047	,053
		Vodafone	-,043	,025	,083	-,093	,006
[Awareness] Pesquisa na internet	MEO	NOS	,050	,054	,358	-,057	,156
		Vodafone	,083	,053	,119	-,021	,188

[Awareness] Outro	MEO	NOS	,013	,018	,471	-,023	,049
		Vodafone	-,010	,018	,564	-,046	,025
[Awareness] Não me recordo	MEO	NOS	,005	,018	,806	-,032	,041
		Vodafone	-,002	,018	,898	-,038	,033
[Consideration/Evaluati on] Anúncios sobre o produto/serviço	MEO	NOS	-,001	,033	,974	-,065	,063
		Vodafone	-,062	,032	,054	-,125	,001
[Consideration/Evaluati on] Site do operador	MEO	NOS	-,024	,063	,708	-,148	,100
		Vodafone	-,032	,062	,609	-,153	,090
[Consideration/Evaluati on] Loja do operador	MEO	NOS	-,001	,057	,988	-,113	,111
		Vodafone	,003	,056	,954	-,106	,113
[Consideration/Evaluati on] Loja multimarca	MEO	NOS	-,001	,015	,923	-,030	,027
		Vodafone	-,017	,014	,236	-,045	,011
[Consideration/Evaluati on] Call-Center	MEO	NOS	,034	,058	,554	-,079	,148
		Vodafone	,055	,057	,331	-,056	,166
[Consideration/Evaluati on] Redes sociais	MEO	NOS	-,003	,018	,879	-,039	,033
		Vodafone	-,018	,018	,325	-,053	,018
[Consideration/Evaluati on] Amigos/Familiares	MEO	NOS	-,025	,050	,620	-,123	,073
		Vodafone	-,026	,049	,590	-,123	,070
[Consideration/Evaluati on] Outro	MEO	NOS	-,003	,017	,871	-,037	,031
		Vodafone	-,010	,017	,569	-,043	,023
[Consideration/Evaluati on] Não me recordo	MEO	NOS	,005	,014	,756	-,024	,033
		Vodafone	,022	,014	,124	-,006	,050
[Purchase] Site do Operador	MEO	NOS	,038	,032	,226	-,024	,100
		Vodafone	-,016	,031	,611	-,076	,045
[Purchase] Loja do Operador	MEO	NOS	-,002	,061	,974	-,122	,118
		Vodafone	-,115	,060	,054	-,232	,002

[Purchase] Loja	MEO	NOS	,007	,011	,517	-,015	,029
Multimarca		Vodafone	-,009	,011	,424	-,031	,013
[Purchase] Call Center	MEO	NOS	-,003	,060	,960	-,121	,115
		Vodafone	,105	,059	,074	-,010	,221
[Purchase] Vendedor /	MEO	NOS	-,032	,051	,536	-,133	,069
Comercial		Vodafone	,042	,050	,401	-,057	,141
[Purchase] Outro	MEO	NOS	-,009	,009	,346	-,027	,009
		Vodafone	-,008	,009	,373	-,026	,010
[Post-Purchase -		NOS	,019	,021	,372	-,023	,061
Information] Procurar	MEO						
apoio nas redes		Vodafone	,004	,021	,840	-,037	,045
sociais e fóruns							
[Post-Purchase -		NOS	,049	,044	,268	-,038	,136
Information] Pedir	MEO						
conselhos a		Vodafone	-,008	,043	,853	-,093	,077
amigos/familiares							
[Post-Purchase -		NOS	-,148	,056	,009	-,259	-,037
Information] Ligar para	MEO						
a linha de apoio do		Vodafone	-,024	,055	,668	-,132	,085
operador							
[Post-Purchase -		NOS	,079	,062	,208	-,044	,201
Information] Pesquisar	MEO						
no site do operador		Vodafone	,057	,061	,348	-,063	,177
[Post-Purchase -		NOS	,018	,042	,665	-,065	,102
Information] Informar-	MEO						
se numa loja do		Vodafone	-,006	,042	,891	-,087	,076
operador							
[Post-Purchase -		NOS	-,017	,014	,231	-,046	,011
Information] Enviar um	MEO						
E-Mail para o operador		Vodafone	-,024	,014	,089	-,052	,004
	MEO	NOS	-,001	,026	,966	-,051	,049

[Post-Purchase - Technical]							
Procurar apoio nas redes sociais e fóruns		Vodafone	,027	,025	,284	-,022	,076
[Post-Purchase - Technical]		NOS	-,007	,025	,779	-,056	,042
Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	Vodafone	-,004	,024	,875	-,052	,044
[Post-Purchase - Technical]		NOS	,091	,055	,095	-,016	,199
Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	Vodafone	,046	,053	,394	-,060	,151
[Post-Purchase - Technical]		NOS	-,056	,038	,138	-,130	,018
Pesquisar no site do operador	MEO	Vodafone	-,047	,037	,202	-,120	,025
[Post-Purchase - Technical]		NOS	-,014	,026	,577	-,065	,036
Informar-se numa Loja do operador	MEO	Vodafone	-,027	,025	,278	-,077	,022
[Post-Purchase - Technical]		NOS	-,013	,019	,507	-,051	,025
Enviar um E-Mail para o operador	MEO	Vodafone	,006	,019	,762	-,032	,043
[Loyalty & Advocacy] SMS	MEO	NOS	,030	,062	,625	-,092	,152
		Vodafone	-,065	,061	,287	-,184	,055
[Loyalty & Advocacy] E-Mail	MEO	NOS	,028	,062	,659	-,095	,150
		Vodafone	-,155	,061	,012	-,275	-,035
[Loyalty & Advocacy] Redes sociais	MEO	NOS	,052	,045	,245	-,036	,140
		Vodafone	,062	,044	,161	-,025	,148
[Loyalty & Advocacy] Aplicação no telemóvel	MEO	NOS	,036	,027	,180	-,017	,090
		Vodafone	-,076	,027	,004	-,129	-,024
[Loyalty & Advocacy] Na fatura mensal	MEO	NOS	-,072	,055	,188	-,180	,035
		Vodafone	,039	,054	,464	-,066	,145
	MEO	NOS	,035	,059	,549	-,081	,152

[Loyalty & Advocacy]							
Contacto telefónico		Vodafone	,311	,058	,000	,197	,425
		NOS	,005	,016	,777	-,027	,036
[Loyalty & Advocacy]	MEO						
Outro		Vodafone	,014	,016	,375	-,017	,044
		NOS	-,024	,033	,460	-,089	,040
[Loyalty & Advocacy]							
Não recebo qualquer	MEO						
tipo de informações		Vodafone	-,093	,032	,004	-,156	-,029

Based on estimated marginal means

a. Product / Service = Integrated Solutions or Fixed Services

c. Adjustment for multiple comparisons: Least Significant Difference (equivalent to no adjustments).

Exhibit 6 - Integrated Solution or Fixed Service Subscription – Multivariate Tests

Multivariate Tests^a

	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.	Partial Eta Squared	Noncent. Parameter	Observed Power ^d
Pillai's trace	,409	1,936	88,000	662,000	,000	,205	170,330	1,000
Wilks' lambda	,625	1,988 ^b	88,000	660,000	,000	,210	174,948	1,000
Hotelling's trace	,546	2,041	88,000	658,000	,000	,214	179,566	1,000
Roy's largest root	,414	3,113 ^c	44,000	331,000	,000	,293	136,971	1,000

Each F tests the multivariate effect of Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Product / Service = Integrated Solutions or Fixed Services

b. Exact statistic

c. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

d. Computed using alpha = ,05

Exhibit 7 - Mobile Services subscription and using process – Descriptive Statistics

Between-Subjects Factors^a

	Value Label	N
Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	MEO	27
	NOS	56
	Vodafone	119

a. Product / Service = Mobile Services

Estimates^a

Dependent Variable	Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
[Awareness] Publicidade Tradicional	MEO	,296	,086	,126	,467
	NOS	,375	,060	,257	,493
	Vodafone	,235	,041	,154	,317
[Awareness] Publicidade na internet/online	MEO	,296	,086	,126	,466
	NOS	,304	,060	,186	,422
	Vodafone	,252	,041	,171	,333
[Awareness] Publicidade no Correio	MEO	,000	,000	,000	,000
	NOS	,000	,000	,000	,000
	Vodafone	,000	,000	,000	,000
[Awareness] Loja (do operador ou multimarca)	MEO	,111	,069	-,025	,247
	NOS	,143	,048	,049	,237
	Vodafone	,160	,033	,095	,224
[Awareness] Contacto telefónico do operador	MEO	,296	,062	,174	,419
	NOS	,036	,043	-,049	,121

	Vodafone	,126	,030	,068	,184
	MEO	,037	,019	-,001	,075
[Awareness] Através de um E-Mail do operador	NOS	,000	,013	-,026	,026
	Vodafone	,008	,009	-,010	,026
	MEO	,074	,033	,010	,138
[Awareness] Comercial/Vendedor	NOS	,054	,023	,009	,098
	Vodafone	,008	,015	-,022	,039
	MEO	,259	,095	,071	,447
[Awareness] Através de amigos/familiares	NOS	,536	,066	,405	,666
	Vodafone	,479	,045	,389	,569
	MEO	,074	,067	-,059	,207
[Awareness] Nas redes sociais	NOS	,214	,047	,122	,307
	Vodafone	,126	,032	,063	,189
	MEO	,185	,063	,060	,310
[Awareness] Pesquisa na internet	NOS	,054	,044	-,033	,140
	Vodafone	,143	,030	,083	,202
	MEO	,000	,042	-,083	,083
[Awareness] Outro	NOS	,071	,029	,014	,129
	Vodafone	,050	,020	,011	,090
	MEO	,000	,033	-,064	,064
[Awareness] Não me recordo	NOS	,000	,023	-,045	,045
	Vodafone	,050	,016	,020	,081
	MEO	,037	,040	-,042	,116
[Consideration/Evaluation] Anúncios sobre o produto/serviço	NOS	,054	,028	-,001	,108
	Vodafone	,042	,019	,004	,080
	MEO	,481	,095	,295	,668
[Consideration/Evaluation] Site do operador	NOS	,625	,066	,495	,755

	Vodafone	,605	,045	,516	,694
	MEO	,333	,089	,158	,509
[Consideration/Evaluation] Loja do operador	NOS	,339	,062	,218	,461
	Vodafone	,277	,042	,194	,361
	MEO	-1,735E-018	,014	-,027	,027
[Consideration/Evaluation] Loja multimarca	NOS	-1,735E-018	,009	-,019	,019
	Vodafone	,008	,006	-,004	,021
	MEO	,185	,068	,051	,319
[Consideration/Evaluation] Call-Center	NOS	,107	,047	,014	,200
	Vodafone	,151	,032	,088	,215
	MEO	,111	,052	,008	,214
[Consideration/Evaluation] Redes sociais	NOS	,089	,036	,018	,161
	Vodafone	,067	,025	,018	,116
	MEO	,148	,076	-,003	,299
[Consideration/Evaluation] Amigos/Familiares	NOS	,196	,053	,092	,301
	Vodafone	,202	,036	,130	,273
	MEO	-1,735E-018	,014	-,027	,027
[Consideration/Evaluation] Outro	NOS	-1,735E-018	,009	-,019	,019
	Vodafone	,008	,006	-,004	,021
	MEO	-6,939E-018	,027	-,053	,053
[Consideration/Evaluation] Não me recordo	NOS	-6,939E-018	,019	-,037	,037
	Vodafone	,034	,013	,008	,059
	MEO	2,852	,241	2,378	3,326
[Purchase]	NOS	2,482	,167	2,153	2,811
	Vodafone	2,933	,115	2,707	3,159
[Purchase] Site do Operador	MEO	,074	,057	-,037	,186
	NOS	,089	,039	,012	,167

[Purchase] Loja do Operador	Vodafone	,101	,027	,048	,154
	MEO	,519	,094	,332	,705
	NOS	,679	,066	,549	,808
[Purchase] Loja Multimarca	Vodafone	,420	,045	,331	,509
	MEO	-6,939E-018	,027	-,053	,053
	NOS	-6,939E-018	,019	-,037	,037
[Purchase] Call Center	Vodafone	,034	,013	,008	,059
	MEO	,296	,085	,128	,465
	NOS	,125	,059	,008	,242
[Purchase] Vendedor / Comercial	Vodafone	,361	,041	,281	,442
	MEO	,111	,052	,008	,214
	NOS	,107	,036	,036	,179
[Purchase] Outro	Vodafone	,059	,025	,010	,108
	MEO	,000	,023	-,046	,046
	NOS	,000	,016	-,032	,032
[Post-Purchase - Information] Procurar apoio nas redes sociais e fóruns	Vodafone	,025	,011	,003	,047
	MEO	-1,735E-018	,014	-,027	,027
	NOS	-1,735E-018	,009	-,019	,019
[Post-Purchase - Information] Pedir conselhos a amigos/familiares	Vodafone	,008	,006	-,004	,021
	MEO	,148	,082	-,014	,310
	NOS	,286	,057	,173	,398
[Post-Purchase - Information] Ligar para a linha de apoio do operador	Vodafone	,235	,039	,158	,312
	MEO	,259	,067	,127	,392
	NOS	,089	,047	-,003	,181
	Vodafone	,143	,032	,080	,206
	MEO	,481	,097	,290	,672
	NOS	,536	,067	,403	,668

[Post-Purchase - Information] Pesquisar no site do operador	Vodafone	,513	,046	,422	,604
[Post-Purchase - Information] Informar-se numa loja do operador	MEO	,111	,055	,002	,220
	NOS	,089	,038	,014	,165
	Vodafone	,084	,026	,032	,136
[Post-Purchase - Information] Enviar um E-Mail para o operador	MEO	-3,469E-018	,019	-,038	,038
	NOS	-3,469E-018	,013	-,026	,026
	Vodafone	,017	,009	-,001	,035
[Post-Purchase - Technical] Procurar apoio nas redes sociais e fóruns	MEO	,111	,044	,025	,197
	NOS	,071	,030	,012	,131
	Vodafone	,034	,021	-,007	,075
[Post-Purchase - Technical] Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	,148	,073	,004	,292
	NOS	,125	,051	,025	,225
	Vodafone	,202	,035	,133	,270
[Post-Purchase - Technical] Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	,407	,096	,218	,597
	NOS	,464	,067	,333	,596
	Vodafone	,437	,046	,347	,527
[Post-Purchase - Technical] Pesquisar no site do operador	MEO	,111	,077	-,041	,263
	NOS	,214	,053	,109	,320
	Vodafone	,210	,037	,138	,282
[Post-Purchase - Technical] Informar-se numa Loja do operador	MEO	,148	,058	,034	,262
	NOS	,089	,040	,010	,168
	Vodafone	,092	,028	,038	,147
[Post-Purchase - Technical] Enviar um E- Mail para o operador	MEO	,074	,035	,004	,144
	NOS	,036	,025	-,013	,084
	Vodafone	,025	,017	-,008	,058

	MEO	,778	,078	,624	,931
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,696	,054	,590	,803
SMS	Vodafone	,840	,037	,767	,913
	MEO	,111	,077	-,041	,263
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,232	,053	,127	,337
E-Mail	Vodafone	,202	,037	,129	,274
	MEO	,259	,091	,080	,439
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,393	,063	,268	,517
Redes sociais	Vodafone	,319	,043	,234	,405
	MEO	,037	,038	-,037	,111
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,018	,026	-,034	,069
Aplicação no telemóvel	Vodafone	,050	,018	,015	,086
	MEO	,074	,038	,000	,148
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,018	,026	-,034	,069
Na fatura mensal	Vodafone	,042	,018	,007	,077
	MEO	,333	,084	,168	,499
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,196	,058	,082	,311
Contacto telefónico	Vodafone	,261	,040	,182	,339
	MEO	,000	,000	,000	,000
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,000	,000	,000	,000
Outro	Vodafone	,000	,000	,000	,000
	MEO	,037	,037	-,037	,111
[Loyalty & Advocacy]	NOS	,089	,026	,038	,140
Não recebo qualquer tipo de informações	Vodafone	,017	,018	-,018	,052

a. Product / Service = Mobile Services

Exhibit 8 - Mobile Services subscription and using process – Pairwise Comparisons between MEO and competitors

Pairwise Comparisons^a

Dependent Variable	(I) Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	(J) Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^c	95% Confidence Interval for Difference ^c	
						Lower Bound	Upper Bound
[Awareness] Publicidade Tradicional	MEO	NOS	-,079	,105	,456	-,286	,129
		Vodafone	,061	,096	,525	-,128	,250
[Awareness] Publicidade na internet/online	MEO	NOS	-,007	,105	,945	-,214	,200
		Vodafone	,044	,095	,644	-,144	,232
[Awareness] Publicidade no Correio	MEO	NOS	,000	,000	.	,000	,000
		Vodafone	,000	,000	.	,000	,000
[Awareness] Loja (do operador ou multimarca)	MEO	NOS	-,032	,084	,705	-,197	,134
		Vodafone	-,049	,076	,525	-,199	,102
[Awareness] Contacto telefónico do operador	MEO	NOS	,261	,076	,001	,112	,409
		Vodafone	,170	,069	,014	,035	,306
[Awareness] Através de um E-Mail do operador	MEO	NOS	,037	,023	,112	-,009	,083
		Vodafone	,029	,021	,177	-,013	,070
[Awareness] Comercial/Vendedor	MEO	NOS	,021	,040	,605	-,058	,099
		Vodafone	,066	,036	,070	-,005	,137
[Awareness] Através de amigos/familiares	MEO	NOS	-,276	,116	,018	-,505	-,048
		Vodafone	-,220	,106	,039	-,428	-,012
[Awareness] Nas redes sociais	MEO	NOS	-,140	,082	,089	-,302	,022
		Vodafone	-,052	,075	,487	-,199	,095
[Awareness] Pesquisa na internet	MEO	NOS	,132	,077	,089	-,020	,283
		Vodafone	,042	,070	,546	-,096	,180

		NOS	-,071	,051	,163	-,172	,029
[Awareness] Outro	MEO	Vodafone	-,050	,046	,278	-,142	,041
		NOS	,000	,040	1,000	-,078	,078
[Awareness] Não me recordo	MEO	Vodafone	-,050	,036	,164	-,122	,021
		NOS	-,017	,049	,734	-,113	,079
[Consideration/Evaluati on] Anúncios sobre o produto/serviço	MEO	Vodafone	-,005	,044	,911	-,092	,082
		NOS	-,144	,115	,215	-,371	,084
[Consideration/Evaluati on] Site do operador	MEO	Vodafone	-,124	,105	,241	-,331	,084
		NOS	-,006	,108	,956	-,219	,207
[Consideration/Evaluati on] Loja do operador	MEO	Vodafone	,056	,098	,570	-,138	,250
		NOS	,000	,017	1,000	-,033	,033
[Consideration/Evaluati on] Loja multimarca	MEO	Vodafone	-,008	,015	,577	-,038	,021
		NOS	,078	,083	,346	-,085	,241
[Consideration/Evaluati on] Call-Center	MEO	Vodafone	,034	,075	,652	-,114	,182
		NOS	,022	,064	,732	-,104	,147
[Consideration/Evaluati on] Redes sociais	MEO	Vodafone	,044	,058	,449	-,070	,158
		NOS	-,048	,093	,605	-,232	,135
[Consideration/Evaluati on] Amigos/Familiares	MEO	Vodafone	-,054	,085	,528	-,221	,113
		NOS	,000	,017	1,000	-,033	,033
[Consideration/Evaluati on] Outro	MEO	Vodafone	-,008	,015	,577	-,038	,021
		NOS	,000	,033	1,000	-,064	,064
[Consideration/Evaluati on] Não me recordo	MEO	Vodafone	-,034	,030	,259	-,092	,025
		NOS	-,015	,069	,825	-,151	,121
[Purchase] Site do Operador	MEO	Vodafone	-,027	,063	,670	-,150	,097
		NOS	-,160	,115	,166	-,387	,067
[Purchase] Loja do Operador	MEO	Vodafone	,098	,105	,348	-,108	,305

[Purchase] Loja		NOS	,000	,033	1,000	-,064	,064
Multimarca	MEO	Vodafone	-,034	,030	,259	-,092	,025
[Purchase] Call Center		NOS	,171	,104	,101	-,034	,376
	MEO	Vodafone	-,065	,095	,493	-,252	,122
[Purchase] Vendedor /		NOS	,004	,063	,950	-,121	,129
Comercial	MEO	Vodafone	,052	,058	,366	-,062	,166
[Purchase] Outro		NOS	,000	,028	1,000	-,056	,056
	MEO	Vodafone	-,025	,026	,330	-,076	,026
[Post-Purchase -		NOS	,000	,017	1,000	-,033	,033
Information] Procurar							
apoio nas redes	MEO	Vodafone	-,008	,015	,577	-,038	,021
sociais e fóruns							
[Post-Purchase -		NOS	-,138	,100	,170	-,335	,060
Information] Pedir							
conselhos a	MEO	Vodafone	-,087	,091	,339	-,267	,092
amigos/familiares							
[Post-Purchase -		NOS	,170	,082	,039	,008	,331
Information] Ligar para							
a linha de apoio do	MEO	Vodafone	,116	,075	,120	-,031	,263
operador							
[Post-Purchase -		NOS	-,054	,118	,646	-,287	,178
Information] Pesquisar							
no site do operador	MEO	Vodafone	-,031	,107	,772	-,243	,180
[Post-Purchase -		NOS	,022	,067	,746	-,111	,154
Information] Informar-							
se numa loja do	MEO	Vodafone	,027	,061	,658	-,094	,148
operador							
[Post-Purchase -		NOS	,000	,023	1,000	-,046	,046
Information] Enviar um							
E-Mail para o operador	MEO	Vodafone	-,017	,021	,429	-,059	,025
	MEO	NOS	,040	,053	,456	-,065	,145

[Post-Purchase - Technical]							
Procurar apoio nas redes sociais e fóruns		Vodafone	,077	,048	,111	-,018	,173
[Post-Purchase - Technical]		NOS	,023	,089	,795	-,152	,199
Pedir conselhos a amigos/familiares	MEO	Vodafone	-,054	,081	,509	-,213	,106
[Post-Purchase - Technical]		NOS	-,057	,117	,628	-,288	,174
Ligar para a linha de apoio do operador	MEO	Vodafone	-,030	,107	,782	-,240	,181
[Post-Purchase - Technical]		NOS	-,103	,094	,272	-,288	,082
Pesquisar no site do operador	MEO	Vodafone	-,099	,085	,247	-,267	,069
[Post-Purchase - Technical]		NOS	,059	,070	,404	-,080	,198
Informar-se numa Loja do operador	MEO	Vodafone	,056	,064	,385	-,071	,182
[Post-Purchase - Technical]		NOS	,038	,043	,373	-,046	,123
Enviar um E-Mail para o operador	MEO	Vodafone	,049	,039	,213	-,028	,126
[Loyalty & Advocacy]		NOS	,081	,095	,391	-,105	,268
SMS	MEO	Vodafone	-,063	,086	,468	-,232	,107
[Loyalty & Advocacy]		NOS	-,121	,094	,198	-,306	,064
E-Mail	MEO	Vodafone	-,091	,085	,289	-,259	,077
[Loyalty & Advocacy]		NOS	-,134	,111	,229	-,352	,085
Redes sociais	MEO	Vodafone	-,060	,101	,552	-,259	,139
[Loyalty & Advocacy]		NOS	,019	,046	,677	-,071	,110
Aplicação no telemóvel	MEO	Vodafone	-,013	,042	,749	-,096	,069
[Loyalty & Advocacy]		NOS	,056	,046	,222	-,034	,147
Na fatura mensal	MEO	Vodafone	,032	,042	,443	-,050	,114
	MEO	NOS	,137	,102	,181	-,064	,338

[Loyalty & Advocacy]							
Contacto telefónico		Vodafone	,073	,093	,434	-,110	,256
[Loyalty & Advocacy]		NOS	,000	,000	.	,000	,000
Outro	MEO						
		Vodafone	,000	,000	.	,000	,000
[Loyalty & Advocacy]		NOS	-,052	,045	,252	-,142	,037
Não recebo qualquer	MEO						
tipo de informações		Vodafone	,020	,041	,625	-,061	,102

Based on estimated marginal means

a. Product / Service = Mobile Services

c. Adjustment for multiple comparisons: Least Significant Difference (equivalent to no adjustments).

Exhibit 9 - Mobile Services subscription and using process – Multivariate Tests

Multivariate Tests^a

	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.	Partial Eta Squared	Noncent. Parameter	Observed Power ^d
Pillai's trace	,472	1,204	82,000	320,000	,133	,236	98,725	,999
Wilks' lambda	,583	1,201 ^b	82,000	318,000	,136	,236	98,479	,999
Hotelling's trace	,622	1,198	82,000	316,000	,140	,237	98,229	,999
Roy's largest root	,366	1,429 ^c	41,000	160,000	,062	,268	58,590	,987

Each F tests the multivariate effect of Com que operador o equipamento ou serviço foi comprado/contratado?. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Product / Service = Mobile Services

b. Exact statistic

c. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

d. Computed using alpha = ,05

Appendix 6 – Portugal Telecom’s E-Mail and SMS examples

Exhibit 1 – Example of MEO’s promotional E-Mail in awareness stage

meo.pt

Dia sem IVA
Exclusivo Online

25 DE SETEMBRO
Aproveite este desconto em todos os Smartphones Samsung

Promoção no âmbito do Dia de Compras na Net - ACEPI

OFERTA 5GB INTERNET GRÁTIS



GALAXY S6 EDGE+
TOPO DE GAMA

Ecrã de 5,7"
Processador Octa Core 64-bit
Câmara de 16Mpx
Memória Interna 32 GB

€789,99
€642,27

[VER](#)



GALAXY GRAND PRIME
MAIS VENDIDOS

Ecrã de 5"
Processador 1.2Ghz Quad Core
Câmara de 8Mpx
Memória Interna 8 GB

€181,99
€147,96

[VER](#)



GALAXY J1
OFERTA DE CARREGADOR

Ecrã de 4,3"
Processador 1.2Ghz Dual Core
Câmara de 5Mpx
Memória Interna 4 GB

€90,99
€73,98

[VER](#)



GALAXY S6 EDGE 32GB

Ecrã de 5,1"
Processador Octa Core 64-bit
Câmara de 16Mpx
Memória Interna 32 GB

€584,99
€556,90

[VER](#)



GALAXY CORE PRIME

Ecrã de 4,5"
Processador 1.2Ghz Quad Core
Câmara de 5Mpx
Memória Interna 8 GB

€131,99
€107,31

[VER](#)



GALAXY TREND 2 LITE

Ecrã de 4"
Processador 1.2Ghz Dual Core
Câmara de 3Mpx
Memória Interna 4 GB

€70,99
€57,72

[VER](#)

MAIS SMARTPHONES SAMSUNG

[VER TODOS](#)

Condições exclusivas dia 25 de setembro

VANTAGENS DA LOJA ONLINE



OFERTAS E PROMOÇÕES EXCLUSIVAS



ENCOMENDE ONLINE E LEVANTE NA LOJA

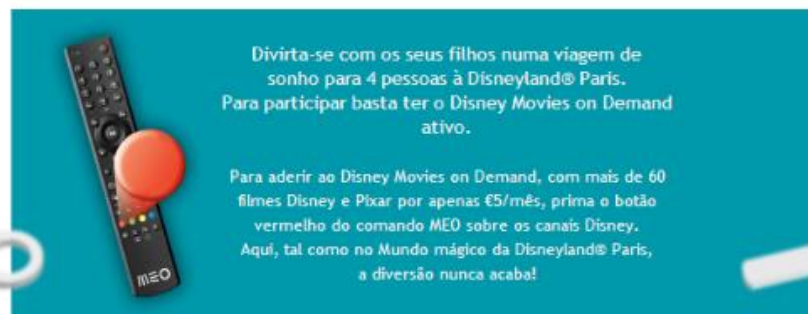
Condições aplicam-se a compras de smartphones Samsung na Loja Online no dia 25.09.2015.

Oferta de 5GB de Internet na compra de um smartphone entre 01.09.2015 e 30.09.2015. Utilize os 5GB de oferta nos 90 dias seguintes à data de ativação da oferta. Para ativar, ligue grátis 12 050, até 31.09.2015, a partir do novo smartphone adquirido.

Por favor não responda a esta newsletter. O endereço de envio serve apenas para transmitir mensagens automáticas. Se necessitar de algum esclarecimento, contacte-nos.

Exhibit 2 – Example of MEO's E-Mail containing a contest

Caso não consiga visualizar correctamente este email, [clique aqui](#)



Por favor, não responda a este email. O endereço de envio serve apenas para transmitir mensagens automáticas. Se necessitar de algum esclarecimento, [contacte-nos](#). Caso pretenda deixar de receber estes emails, [clique aqui](#). [Política de Privacidade](#)



© Todos os direitos reservados.

Exhibit 3 – Example of “Push-to-digital” E-Mail – Consumer Segment

Caso não consiga visualizar corretamente este email, [clique aqui](#).

MEO

DIVIRTA-SE COM O MEO NA ANTESTREIA DE

Disney PIXAR
DIVERTIDA-MENTE
(INSIDE OUT)

ESTREIA
18 DE JUNHO

CONHECE AS PEQUENAS VOZES DENTRO DA TUA CABEÇA.

Disney PIXAR
DIVERTIDA-MENTE
(INSIDE OUT)

VERÃO DE 2015 NOS CINEMAS

© Disney | Pixar

Registe-se na **Área de Cliente**
e habilite-se a ganhar convites para a antestreia

Temos convites para Lisboa e Porto

PARTICIPE JÁ >

Aceda à sua Área de Cliente no PC, smartphone ou TV

Conheça as suas faturas, dados para pagamento ou carregamento

Consulte o seu PIN e PUK

Tenha acesso a passatempos com prémios exclusivos

PT

Recebeu este email por ser um cliente PT. Caso deseje deixar de receber este tipo de emails [clique aqui](#).

Exhibit 4 – Example of “Push-to-Digital” E-Mail – Corporate Segment

Caso não consiga visualizar corretamente este email, [clique aqui](#).

●● PT Empresas



SABIA QUE...

Pode consultar o valor das suas faturas e os dados para pagamento na Área de Cliente?

Vá a ptempresas.pt

REGISTE-SE EM APENAS 4 PASSOS:

- 1 Aceda à Área de Cliente
- 2 Entre com os seus dados do LOGIN.
Se for um novo utilizador, clique em Registrar e siga as instruções.
- 3 Introduza o NIF e o nº de conta da sua empresa e clique em Enviar.
- 4 Anexe a documentação indicada e clique em Enviar.



REGISTE-SE

TENHA ACESSO A VANTAGENS EXCLUSIVAS:

- Consultar e gerir produtos e serviços
- Consultar as faturas e movimentos de conta
- Pedir 2ªs vias de faturas (grátis na Área de Cliente)
- Aderir e alterar os dados do serviço fatura eletrónica
- Gerir acessos e permissões

ISTO É MUITO MAIS, **DISPONÍVEL 24H/DIA, 7 DIAS POR SEMANA** DE FORMA SIMPLES E SEGURA.

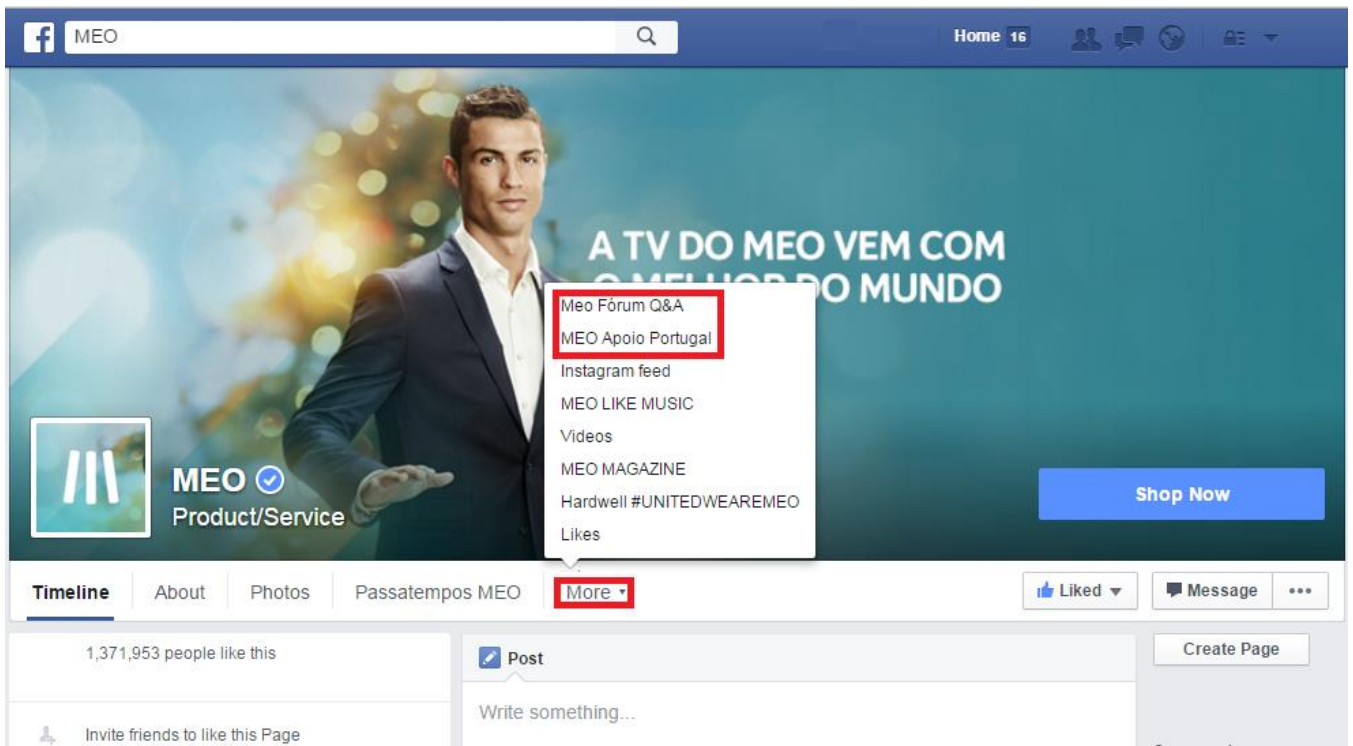


Por favor não responda a este email.
Este endereço serve apenas para enviar mensagens automáticas.
Se necessitar de algum esclarecimento adicional, [contacte-nos](#).

Exhibit 5 – Example of “Push-to-Digital” SMS



Exhibit 6 – MEO’s Support Tab and Forum position on Facebook Page



Appendix 7 – This Work’s Summarized Recommendations

Label	Recommendation
E	Use E-Mail to target and acquire new customers
E1	Improve E-Mail deliverability by having an up to date database and targeting people at the Consideration and Evaluation stages of the Customer Journey, acquiring relevant databases
E2	Use a header-located unsubscribe button
E3	Have a trusty image by using a consistent sender name, a standardized E-Mail layout and a short a relevant subject line with strong keywords

Label	Recommendation
W	Generate Word-of-Mouth to create awareness
W1	Create E-Mail campaigns in which the receivers are asked to forward them to their friends or relatives, gather a group of friends or connect to Social Networks to participate
W2	Replace links to Social Media pages in the E-Mail. The landing page should be the option to share contents and not the company’s page.

Label	Recommendation
OS	Improve the Weight of the online selling channel
OS1	Announce discounts on online purchases by E-Mail with strong Calls-to-Action, and mind copywriting issues
OS2	Send cart-abandonment triggered E-Mails
OS3	Collect customers in-store information and send incentives in doing online purchases

Label	Recommendation
CS	Migrate customer support to online channels
CS1	Collect customers’ information when the Call Center or Store is used to resolve post-purchase related issues, and send E-Mails or SMS explaining the advantages of online support channels
CS2	Send E-Mails or SMS creating awareness for the hypothesis of using Social Networks to clarify post-purchase related issues, and make the Tab visible on the Facebook page
CS3	Use billing E-Mails to apply recommendations CS1 and CS2

Label	Recommendation
L	Leverage Word-of-Mouth in E-Mails and use SMS to create Loyalty & Advocacy
L1	Apply recommendations E1, E2 and E3 at this stage of the Customer Journey, and publicize the operator’s apps and Social Media pages
L2	Send content through SMS, making sure that the “rules of the game” are communicated. Use targeted, relevant and simple content along with calls-to-action. Develop new ways of interacting with the SMS using other touchpoints.
L3	Apply recommendation W1 at this stage of the Customer Journey