

**Questionário 2008**

**TÉCNICOS OFICIAIS DE CONTAS**

**RESUMO**

Ao abrigo do programa Sistema Integrado de Apoio ao Contribuinte (SIAC), e à semelhança das iniciativas realizadas em anos anteriores, a DGCI lançou um conjunto de questionários de satisfação com o objectivo de recolher a opinião dos seus principais grupos de utentes relativamente às suas interações com a Administração Fiscal durante o ano de 2008.

Neste contexto, foi realizado um questionário dedicado aos técnicos oficiais de contas (doravante designados por TOC's), com o objectivo de identificar, entre outros:

- Padrões de utilização do canal *internet*, nomeadamente, índices de utilização e dificuldades sentidas;
- Padrões de utilização dos canais complementares ao canal *internet*;
- Índices de satisfação existentes no relacionamento com a Administração Fiscal, incluindo a avaliação dos níveis de serviço existentes;
- Medidas a implementar para melhorar e flexibilizar as relações entre os TOC's e a Administração Fiscal.

O questionário foi disponibilizado na *internet* durante o período de 2008-11-03 a 2008-11-21 e o seu acesso facultado nas *homepages* do *site* das declarações electrónicas e do *site* institucional da DGCI.

Foram recebidas 5378 respostas, representando este valor um acréscimo de 185% face ao número de respostas obtidas em 2007 (gráfico 1).

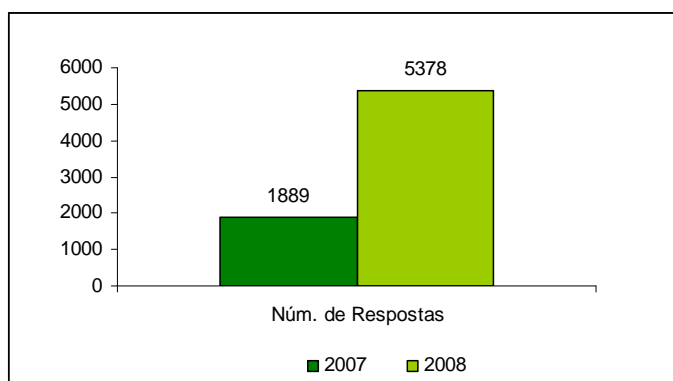


Gráfico 1 – Evolução do número de respostas ao questionário

**Formas de Contacto com a Administração Fiscal**

O canal mais utilizado pelos TOC's que responderam ao questionário foi a *internet*, com cerca de 90% das respostas a indicarem que a sua utilização foi "Frequente" ou "Muito Frequente" (gráfico 2). Seguiram-se o atendimento presencial, o *e-mail* e o telefone, respectivamente com cerca de 37%, 33% e 31% de respostas indicando uma utilização "Frequente" ou "Muito Frequente" dos referidos canais.

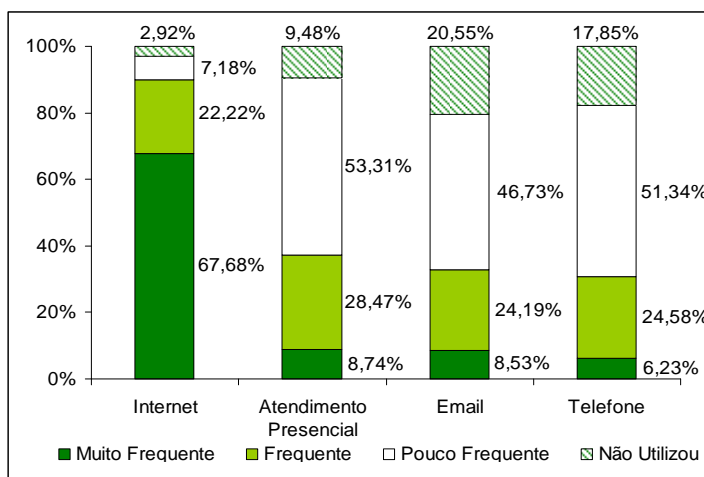


Gráfico 2 – Formas contacto com a Administração Fiscal

**Índices de Satisfação no Contacto com a Administração Fiscal**

O "Funcionamento Global da Administração Fiscal" foi considerado "Bom" ou "Muito Bom" por 52% dos TOC's que responderam ao questionário. Da análise dos parâmetros que influenciam o

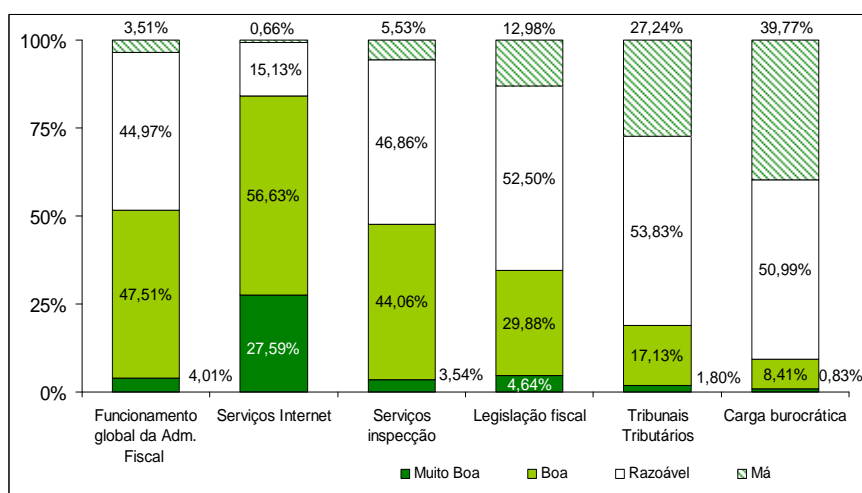


Gráfico 3 – Avaliação da Administração Fiscal

relacionamento destes profissionais com a Administração Fiscal (gráfico 3), conclui-se que são os "Serviços *internet*" os mais bem avaliados, com 84% das respostas

considerando-os “Bons” ou “Muito Bons”. Inversamente, a “Carga Burocrática” foi avaliada negativamente por cerca de 40% dos TOC's.

Considerando os diferentes canais de interação existentes (gráfico 4), constata-se

que o canal *internet* é o mais bem avaliado, com cerca de 83% dos TOC's que responderam ao questionário a avaliarem o serviço prestado neste canal como “Bom” ou “Muito Bom”. Quanto aos canais não internet, o *e-mail* surge como o mais valorizado, com cerca de 46% das respostas a classificarem o seu funcionamento como “Bom” ou “Muito Bom”, seguido do canal presencial, com cerca de 41%, e do telefónico, com cerca de 35%.

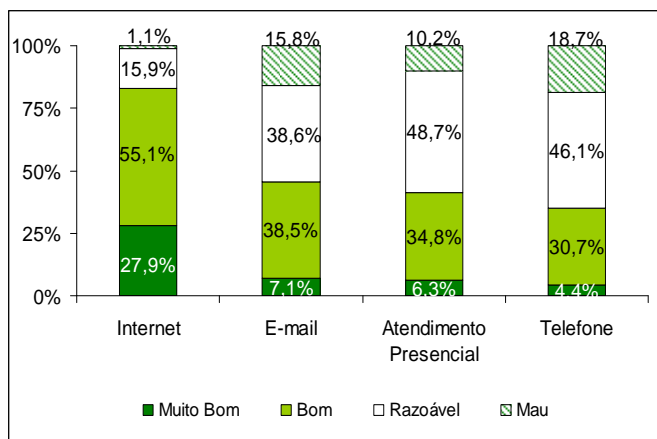


Gráfico 4 – Apreciação global do nível do serviço obtido

Analisando de forma mais detalhada o canal *internet* (gráfico 5), conclui-se que a “Qualidade” e a “Rapidez” do serviço são os parâmetros mais bem classificados, respectivamente, com cerca de, 87% e 83% dos TOC's a classificarem-nos como bons ou muito bons, sendo seguidos da “Resolução de Problemas”, com 69%.

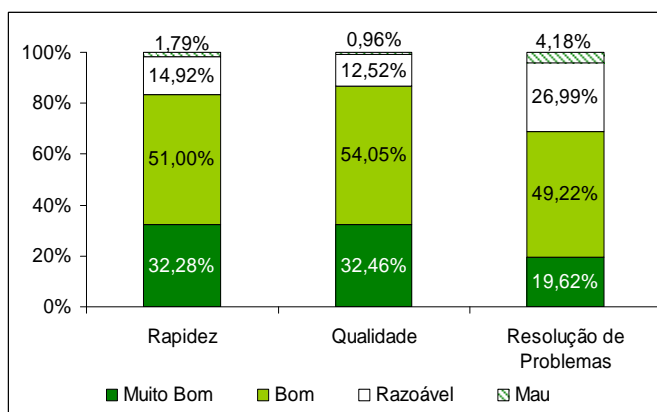


Gráfico 5 – Avaliação do nível de serviço do canal *internet*

Refira-se que, do conjunto de canais não internet, o mais valorizado em termos de “Qualidade” e “Rapidez” de serviço foi o *e-mail*, sendo seguido do atendimento presencial e, por último, do telefone. Contudo, relativamente à “Resolução de Problemas”, o atendimento presencial é o canal mais bem classificado.

Considerando a cobertura via *internet* das interações entre os TOC's e a Administração Fiscal (gráfico 6), constata-se que, em 2008, cerca de 56% dos TOC's que responderam ao questionário utilizaram o canal *internet* em mais de 75% das

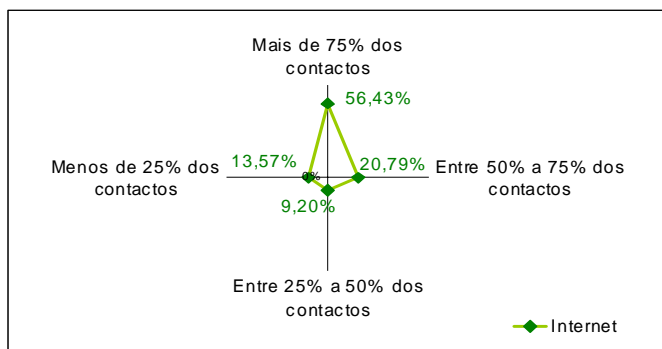


Gráfico 6 – Interações efectuadas com a Administração Fiscal

Por outro lado, cerca de 14% destes utentes efectuaram menos de 25% dos seus contactos com a Administração Fiscal via *internet*.

Efectuando uma comparação com os valores obtidos no questionário anterior (gráfico 7), verifica-se um decréscimo de cerca de 5 pontos percentuais no número de TOC's que efectua mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal via *internet*.

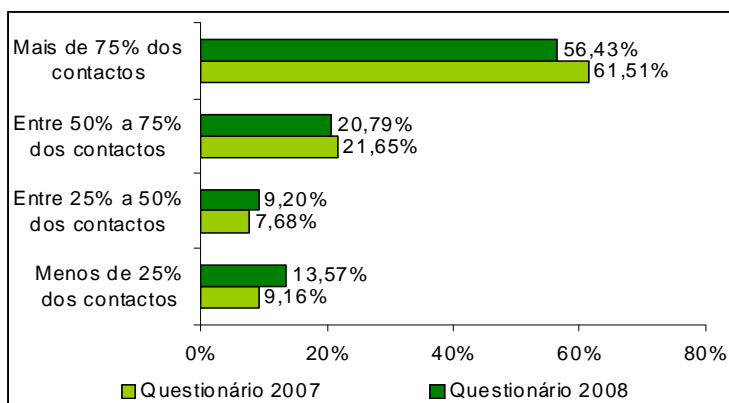


Gráfico 7 – Evolução dos contactos através do canal *internet*

### Funcionalidades Utilizadas em cada Canal

Analisando os padrões de utilização dos serviços *on-line*, conclui-se que a grande maioria apresenta elevados níveis de utilização, nomeadamente a “Obtenção de Comprovativos”, a “Entrega de Declarações” e a “Obtenção e Impressão de Formulários”, cujos índices

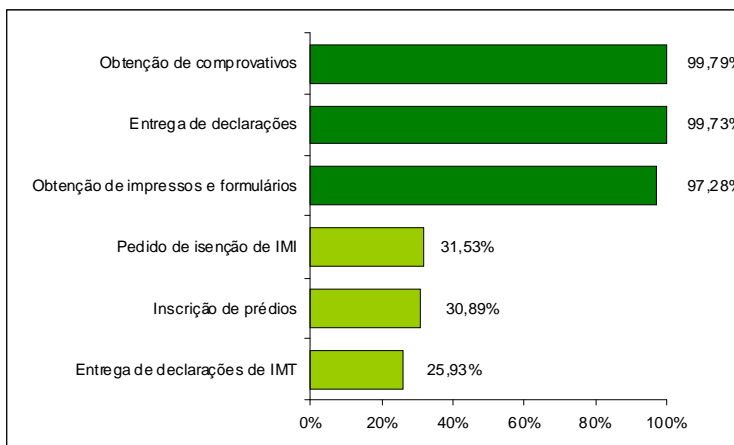


Gráfico 8 – Utilização dos serviços através do canal *internet*

de utilização estão próximos dos 100%. É de realçar que os níveis de qualidade percebida para estes serviços foram também muito elevados, alcançando valores superiores a 84%. Quanto aos serviços menos utilizados, podem referir-se a “Entrega de Declarações de Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis”, a “Inscrição de Prédios” e o “Pedido de Isenção de Imposto Municipal sobre Imóveis”.

Relativamente aos canais não internet, estes são ainda bastante utilizados pelos TOC's na sua actividade profissional, sendo os serviços com maiores níveis de utilização o “Esclarecimento de Dúvidas”, a “Entrega de Declarações de Início, Alteração e Cessação de Actividade”, o “Pagamento de Impostos” e a “Regularização de Divergências”.

Quanto à escolha do canal não *internet* a utilizar, o atendimento presencial é o preferido dos TOC's, seguindo-se os canais *e-mail* e telefónico.

### **Principais Dificuldades Sentidas Com a Utilização da Internet**

Relativamente às dificuldades associadas com a utilização do canal *internet*, verifica-se que são as questões de natureza técnica as que mais dificuldades

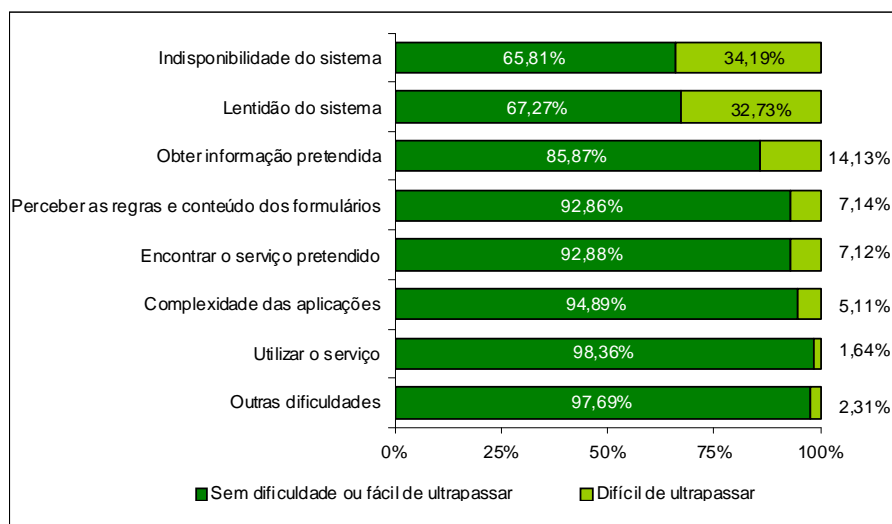


Gráfico 9 – Dificuldades sentidas com a utilização da *internet*

criam aos TOC's. De facto,

a “Indisponibilidade” e a “Lentidão do Sistema” foram consideradas difíceis de ultrapassar, respectivamente, por cerca de 34% e 33% destes (gráfico 9).

Quanto às restantes rubricas analisadas, é de realçar que mais de 86% dos TOC's ou não sentiu dificuldades ou considerou-as fáceis de ultrapassar. Este facto comprova que a maioria destes profissionais já se encontra familiarizada com a utilização do canal *internet* no desempenho da sua actividade profissional.

### **Propostas de Melhoria**

As propostas efectuadas pelos TOC's com vista à melhoria do seu relacionamento com a Administração Fiscal sintetizam-se nas seguintes linhas de actuação:

- Obtenção de um tratamento personalizado em todos os canais de contacto, reflectindo a necessidade dos TOC's se afirmarem como parceiros preferenciais da Administração Fiscal;
- Alargamento dos serviços on-line ou melhoria dos serviços já existentes, traduzindo o desejo dos TOC's desempenharem a totalidade da sua actividade profissional por via electrónica; e
- Melhoria dos canais não *internet*, tendo sido referida a necessidade de reduzir os tempos de resposta dos mesmos.

### **Conclusões**

#### Em relação ao canal *internet*:

1. A *internet* é o canal de comunicação mais importante entre os TOC's e a Administração Fiscal: cerca de 90% destes profissionais utilizam-na de forma frequente ou muito frequente nos seus contactos com a Administração;
2. Cerca de 56% dos TOC's efectuaram mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal através da *internet*;
3. O canal *internet* foi globalmente avaliado como bom ou muito bom por cerca de 83% dos TOC's; a qualidade e a rapidez foram os parâmetros que mais se destacaram, com, respectivamente, cerca de 87% e 83% de avaliações boas ou muito boas;

4. Apesar dos elevados níveis de satisfação expressos, a Administração Fiscal deve continuar a esforçar-se por melhorar o desempenho deste canal, visto que a indisponibilidade e a lentidão do sistema foram consideradas difíceis de ultrapassar por, respectivamente, cerca de 34% e 33% dos TOC's;

5. A entrega de declarações, a obtenção de comprovativos e a impressão de formulários são os serviços com taxas de utilização mais elevadas, possuindo índices de utilização próximos dos 100%; estes serviços também atingiram níveis de qualidade muito elevados, superiores a 84%;

6. Os serviços menos utilizados são: a entrega de declarações de IMT, a inscrição de prédios e o pedido de isenção de IMI; ainda assim, apresentam níveis de utilização relativamente elevados, entre os 26% e os 32%;

Em relação aos canais não *internet*:

1. O canal mais utilizado, o atendimento presencial, tem 37% de utilizadores frequentes ou muito frequentes;

2. O *e-mail* é o canal mais bem classificado pelos TOC's, sendo seguido pelo atendimento presencial e pelo telefone;

3. O serviço com maior nível de utilização pelos TOC's é o esclarecimento de dúvidas;

4. Quanto à escolha do canal não *internet* a utilizar, o atendimento presencial é o preferido, seguindo-se o *e-mail* e, por último, o telefone.