

## **Análise do Questionário 2008**

### **NOTÁRIOS**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. NÍVEIS DE SERVIÇO PRESTADOS POR CANAL DE ACESSO</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Serviço prestado no canal <i>internet</i></b>	<b>4</b>
2.1.1. Apreciação global do serviço	4
2.1.2. Qualidade das funcionalidades <i>on-line</i> existentes	7
2.1.3. Benefícios da utilização da <i>internet</i>	10
2.1.4. Dificuldades sentidas durante a utilização da <i>Internet</i>	11
<b>2.2. Serviço prestado nos canais não <i>internet</i></b>	<b>13</b>
2.2.1. Canal <i>e-mail</i>	13
2.2.2. Canal presencial	15
2.2.3. Canal telefónico	17
<b>2.3. Conclusões por parâmetro de análise</b>	<b>22</b>
2.3.1. Qualidade	22
2.3.2. Rapidez	23
2.3.3. Resolução de problemas	24
2.3.4. Apreciação global	25
<b>3. SUGESTÕES EFECTUADAS</b>	<b>26</b>
<b>4. CONCLUSÕES</b>	<b>28</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	<b>30</b>

## 1. INTRODUÇÃO

À semelhança das iniciativas realizadas em anos anteriores e em articulação com o programa Sistema Integrado de Apoio ao Contribuinte (SIAC), a DGCI disponibilizou para preenchimento um conjunto de questionários de satisfação com o objectivo de recolher a opinião dos seus principais grupos de utentes relativamente às interacções que mantiveram com a Administração Fiscal durante o ano de 2008. Neste contexto, foi realizado um questionário dedicado aos notários, com o objectivo de identificar, entre outros:

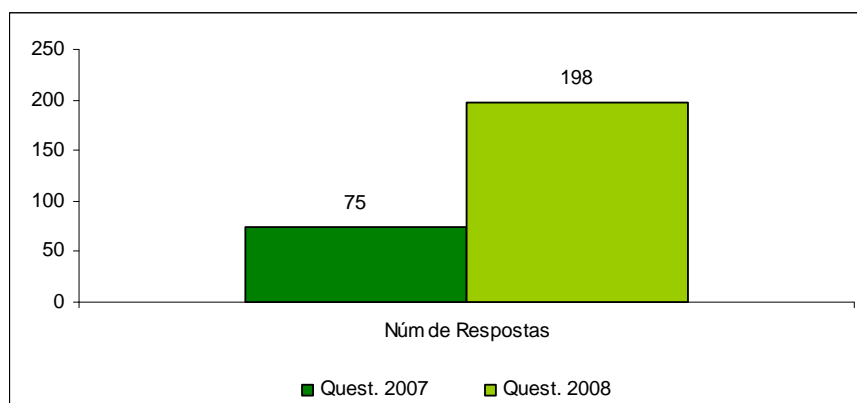
- Padrões de utilização do canal *internet*, nomeadamente, índices de utilização e dificuldades sentidas;
- Padrões de utilização dos canais complementares ao canal *internet*;
- Índices de satisfação no relacionamento com a Administração Fiscal, incluindo a avaliação dos níveis de serviço existentes;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

O presente relatório tem como objectivo analisar as respostas ao referido questionário, que foi disponibilizado no *site* das declarações electrónicas, entre os dias 3 e 21 de Novembro de 2008. Neste contexto, procedeu-se igualmente ao envio de *e-mails* solicitando o preenchimento do questionário a todos os notários que, no referido *site*, manifestaram o desejo de receber informações provenientes da Administração Fiscal.

Durante o referido período, foram recebidas 198 respostas, o que corresponde a cerca de 50% do universo global dos notários inscritos na Ordem dos Notários<sup>1</sup> em Novembro de 2008. Em comparação com o questionário efectuado em 2007, o volume de respostas cresceu 164%. O gráfico 1 ilustra a situação descrita.

---

<sup>1</sup> De acordo com informação fornecida telefonicamente pela Ordem dos Notários, no início do mês de Novembro de 2008 existiam cerca de 400 notários inscritos.



**Gráfico 1 – Evolução do número de respostas ao questionário**

## **2. NÍVEIS DE SERVIÇO PRESTADOS POR CANAL DE ACESSO**

Seguidamente, procede-se à análise dos níveis de serviço prestados através dos diferentes canais de acesso (*internet*, *e-mail*<sup>2</sup>, telefónico e presencial). Sendo o canal *internet* o meio privilegiado de contacto entre a Administração Fiscal e os seus utentes, o mesmo é analisado com maior detalhe que os restantes.

### **2.1. Serviço prestado no canal internet**

#### **2.1.1. Apreciação global do serviço**

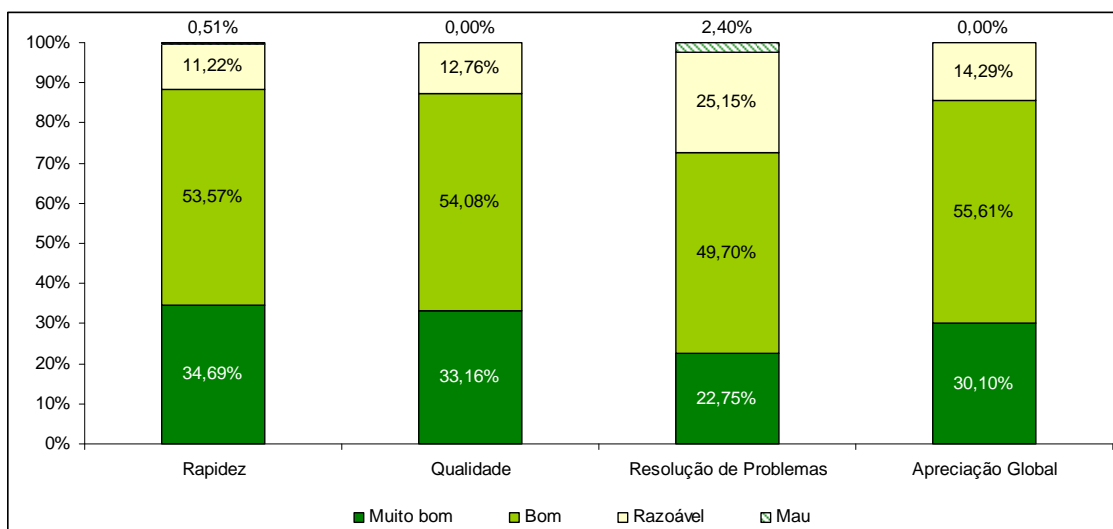
O canal *internet* tem vindo a assumir cada vez maior relevância no desenrolar da actividade dos notários: se, por um lado, existem obrigações que só podem ser satisfeitas através deste canal, por outro, assiste-se à disponibilização no mesmo de um leque crescente de serviços, nomeadamente de consulta, com o objectivo de simplificar e apoiar o exercício da actividade notarial.

Neste contexto, torna-se imperativo conhecer as opiniões dos notários relativamente à sua utilização. Assim, através da análise do gráfico 2, pode concluir-se que o canal

<sup>2</sup> Inclui as trocas de informação por *e-mail* entre os notários e a Administração Fiscal, que se optou por separar do canal *internet*.

*internet* foi avaliado de forma muito positiva, tendo sido a “Rapidez” e a “Qualidade” as características mais valorizadas, enquanto a “Resolução de Problemas” foi aquela que obteve a classificação menos favorável.

A “Apreciação Global” indica que cerca de 86% dos notários avalia o nível de serviço deste canal como sendo “bom” ou “muito bom”.

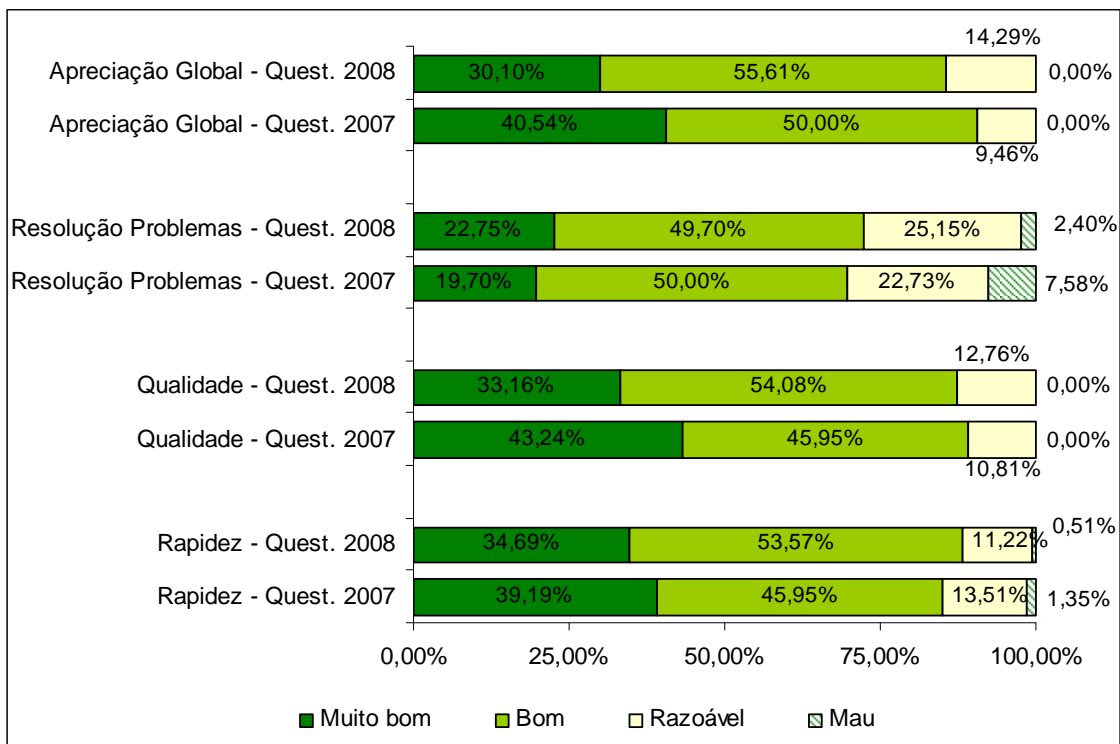


**Gráfico 2 – Avaliação do nível de serviço do canal *internet***

Fazendo uma análise evolutiva (gráfico 3), conclui-se que o parâmetro “Rapidez” foi o que registou uma evolução mais favorável, justificando assim os investimentos que têm sido realizados ao nível das infra-estruturas de suporte a este canal.

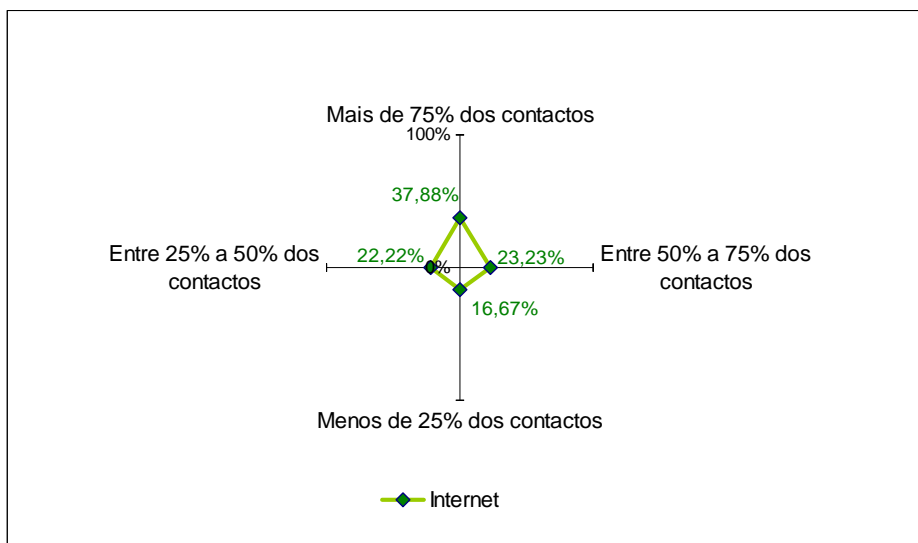
Quanto à “Resolução de Problemas”, apesar de ser o parâmetro menos bem avaliado no questionário de 2008, registou melhorias face à classificação obtida no questionário anterior. Já relativamente à “Qualidade”, nota-se um decréscimo na satisfação.

Considerando a “Apreciação Global” do canal *internet*, conclui-se que, apesar do índice de satisfação ser muito elevado, decresceu face aos resultados evidenciados no questionário efectuado em 2007.



**Gráfico 3 – Comparação do nível de serviço do canal *internet***

Relativamente à cobertura via *internet* das interações que os notários efectuaram com a Administração Fiscal, pode verificar-se pelo gráfico 4 que cerca de 38% destes profissionais executaram mais de 75% das obrigações decorrentes da sua actividade através do referido canal e cerca de 23% declararam tê-lo utilizado para cumprirem 50% a 75% dessas obrigações.



**Gráfico 4 – Interações efectuadas com a Administração Fiscal**

Em comparação com os resultados apurados no questionário efectuado em 2007, verificou-se em 2008 um decréscimo generalizado no número de interações que os notários efectuaram com a Administração Fiscal através da *internet*, conforme se evidencia na tabela *infra*:

	Quest. 2008	Quest. 2007
Mais de 75% dos contactos	37,88%	44,00%
Entre 50% a 75% dos contactos	23,23%	20,00%
Entre 25% a 50% dos contactos	16,67%	16,00%
Menos de 25% dos contactos	22,22%	20,00%

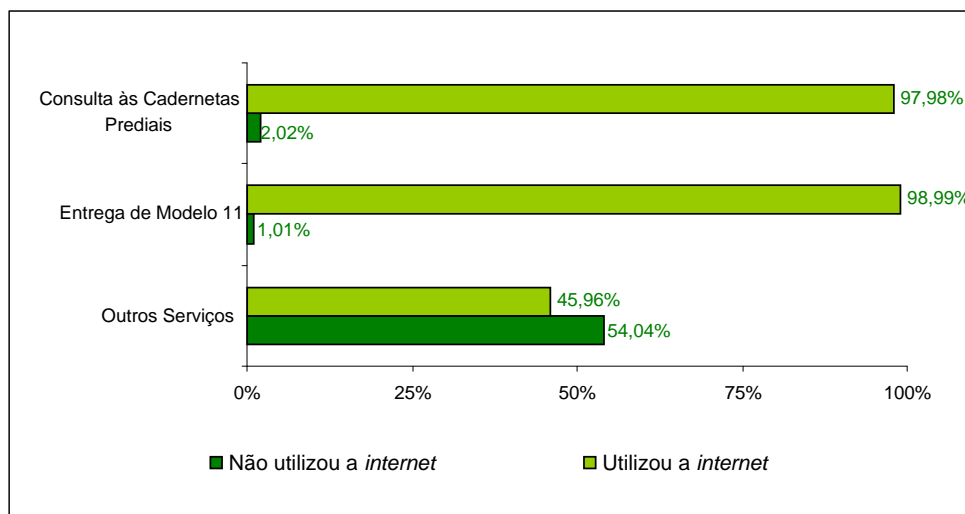
**Tabela 1 – Interações efectuadas com a Administração Fiscal via *internet***

**2.1.2. Qualidade das funcionalidades on-line existentes**

Para a Administração Fiscal é fundamental conhecer com detalhe as necessidades dos seus utentes de modo a identificar áreas prioritárias de intervenção, melhorar o número de aplicações e serviços disponíveis e aumentar o grau de satisfação com os serviços que presta.

O gráfico 5 ilustra os serviços utilizados pelos notários, na *internet*, durante 2008. É de salientar que:

- ✓ A “Entrega do Modelo 11” foi efectuada por cerca de 99% dos notários; e
- ✓ Cerca de 98% destes profissionais afirmaram ter acedido à “Consulta das Cadernetas Prediais”.



**Gráfico 5 – Utilização do canal *internet* em 2008**

Por outro lado, cerca de 46% dos notários utilizam o canal *internet* para a realização de outros serviços, de que se destacam os seguintes:

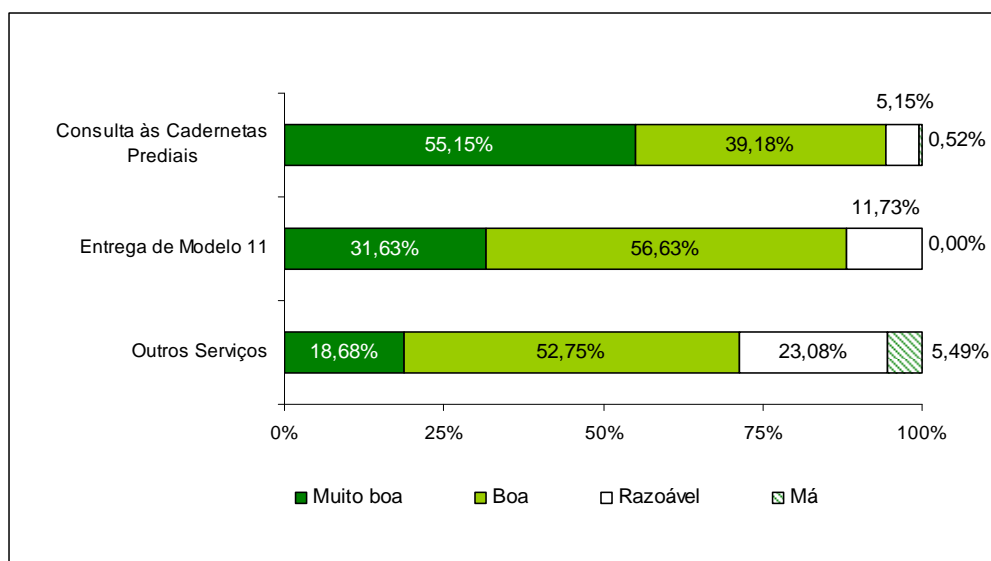
- Consulta aos Documentos Únicos de Cobrança (DUC) de IMT;
- Liquidação de IMT;
- Emissão de guias para pagamento de Imposto do Selo;
- Declaração de entrega de Imposto do Selo retido;
- Confirmação do nome do contribuinte através do NIF; e
- Consulta/emissão de certidões e de declarações várias (certidão de liquidação de IRS, autorização de consulta à situação contributiva, etc.).

Em comparação com o questionário efectuado em 2007, e tal como apresentado na tabela seguinte, verifica-se um aumento superior a 12 pontos percentuais na utilização da “Consulta às Cadernetas Prediais”, sendo este serviço utilizado pela quase totalidade dos notários que responderam ao questionário.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Entrega de Modelo 11	98,99%	94,67%
Consulta às Cadernetas Prediais	97,98%	85,33%
Outros Serviços	45,96%	41,33%

**Tabela 2 – Serviços utilizados através da internet**

Quanto à qualidade percebida dos serviços disponíveis, destaca-se a “Consulta às Cadernetas Prediais”, que foi classificada como “boa” ou “muito boa” por cerca de 94% dos notários que a utilizaram<sup>3</sup> (gráfico 6). O nível de satisfação com a “Entrega de Modelo 11” é também muito elevado, situando-se perto dos 88%. Para estas duas funcionalidades é de salientar a quase inexistência de respostas negativas.



**Gráfico 6 – Qualidade dos serviços prestados via internet**

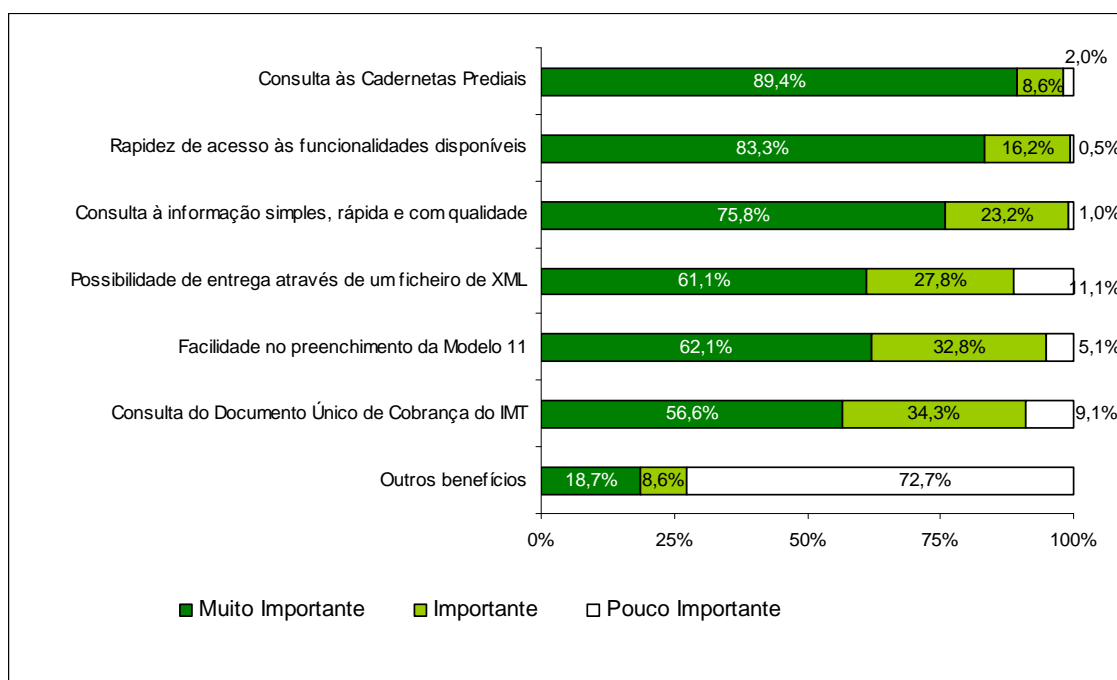
<sup>3</sup> As respostas dos notários que não utilizaram o canal *internet* foram excluídas desta análise.

Os outros serviços utilizados pelos notários foram também considerados de elevada qualidade, já que foram classificados por cerca de 71% destes como sendo bons ou muito bons.

**2.1.3. Benefícios da utilização da internet**

O gráfico 7 apresenta os benefícios que os notários associam à utilização da *internet*. Da sua análise, verifica-se que o benefício mais valorizado é a possibilidade de “Consulta às Cadernetas Prediais”, que foi considerado “muito importante” por cerca de 90% dos notários.

Os três benefícios subsequentes, “Rapidez de acesso às funcionalidades disponíveis”, “Consulta à informação simples, rápida e com qualidade” e “Possibilidade de entrega através de um ficheiro de XML”, são características inerentes ao canal *internet* com acentuada importância na simplificação da actividade notarial.



**Gráfico 7 – Benefícios da utilização da internet**

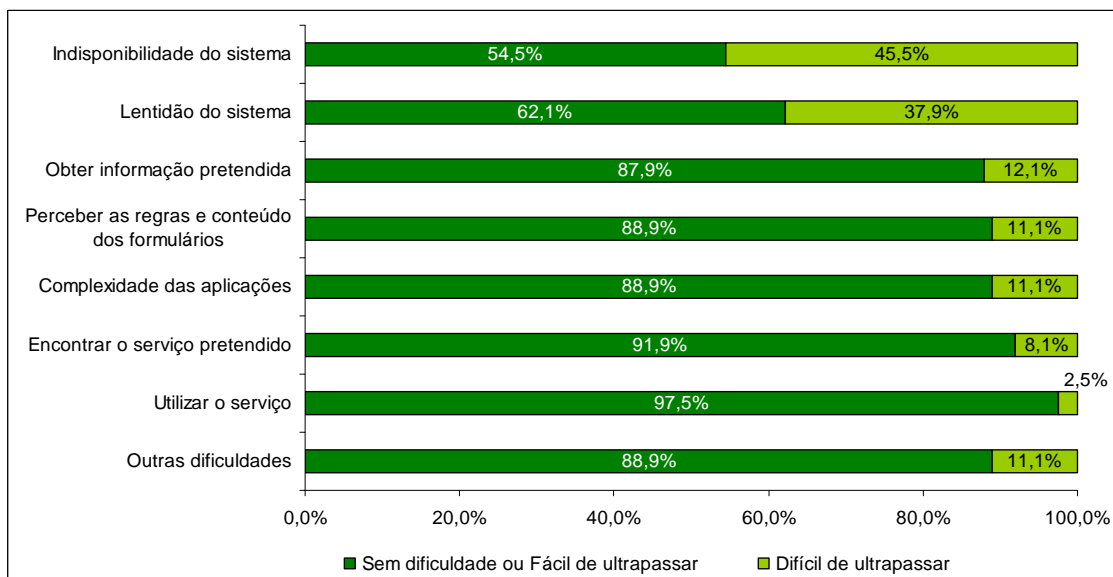
Os notários que consideraram “importante” ou “muito importante” a funcionalidade “Outros Benefícios” apontaram os descritos em seguida como sendo os mais relevantes:

- ✓ Possibilidade de entrega desmaterializada de documentos;
- ✓ Disponibilidade permanente;
- ✓ Inexistência de custos relacionados com a emissão de certidões; e
- ✓ Possibilidade de efectuar consultas diversas, nomeadamente ao NIF, a certidões e à declaração para liquidação e emissão do DUC de cobrança do IMT;

#### **2.1.4. Dificuldades sentidas durante a utilização da internet**

No que se refere às dificuldades sentidas com a utilização da *internet*, pode concluir-se, pela análise do gráfico 7, que são as questões técnicas associadas à utilização deste canal que mais dificultam o quotidiano dos notários. De facto, a “Indisponibilidade” e a “Lentidão” do sistema foram consideradas difíceis de ultrapassar, respectivamente, por cerca de 45% e 38% destes profissionais.

Contudo, e tal como referido no ponto 2.1.1 Apreciação Global do Serviço, foi a rapidez o parâmetro que evoluiu mais favoravelmente em comparação com o questionário efectuado em 2007. Assim, conclui-se que há que continuar a melhorar as infra-estruturas, de forma a garantir bons tempos de resposta e a inexistência de períodos de indisponibilidade.



**Gráfico 8 – Dificuldades sentidas durante a utilização da *internet***

Relativamente às restantes rubricas, é de realçar que, para todas elas, mais de 88% dos notários ou não sentiram dificuldades ou, sentindo-as, consideraram-nas fáceis de ultrapassar. Este facto evidencia o à-vontade da generalidade dos notários com a utilização da *internet*.

Relativamente a “Outras dificuldades” sentidas como difíceis de ultrapassar por 11% dos notários, foram destacadas as seguintes:

- Necessidade de uma ajuda mais completa ao nível dos formulários e do preenchimento das declarações;
- Falta de resposta às questões colocadas através da *internet*;
- Impossibilidade de pedir a isenção do IMI, em nome do adquirente de imóvel para habitação própria e permanente;
- Impossibilidade de liquidar o IMT nas partilhas e divisões, de conceder isenção de IMT (à semelhança do que acontece na compra e venda) relativamente às partilha e divisões, com prédios destinados exclusivamente a habitação própria e permanente e liquidar o IMT de prédios rústicos;

Foram ainda referidas dificuldades no acesso ao *help-desk* sempre que surgiram dúvidas ou necessidades de esclarecimento.

A análise evolutiva, que se apresenta na tabela seguinte, permite concluir que se tornou mais fácil “Obter a informação pretendida” e “Perceber as regras e conteúdos dos formulários”.

Quanto à “Lentidão do sistema” também evoluiu positivamente, sendo que a percentagem de notários que a considera como uma dificuldade inexistente ou fácil de ultrapassar aumentou mais de 2 pontos percentuais.

Todavia, a “Indisponibilidade do sistema” evoluiu negativamente, tendo a percentagem de notários que a considerou difícil de ultrapassar aumentado mais de 8 pontos percentuais. Sentiu-se, também, um agravar da “Complexidade das aplicações” e em “Encontrar o serviço pretendido”.

Dificuldades in-existent ou fáceis de ultrapassar	Quest. 2008	Quest. 2007	Varição
Indisponibilidade do sistema	54,5%	62,7%	-8,20%
Lentidão do sistema	62,1%	60,00%	2,10%
Obter informação pretendida	87,9%	85,3%	2,60%
Perceber as regras e conteúdos dos formulários	88,9%	88,0%	0,90%
Complexidade das aplicações	88,9%	93,3%	-4,40%
Encontrar o serviço pretendido	91,9%	96,0%	-4,10%
Utilizar o serviço	97,5%	---	
Outras dificuldades	88,9%	92,0%	-3,10%

Tabela 3 – Parâmetros sem dificuldade ou fáceis de ultrapassar

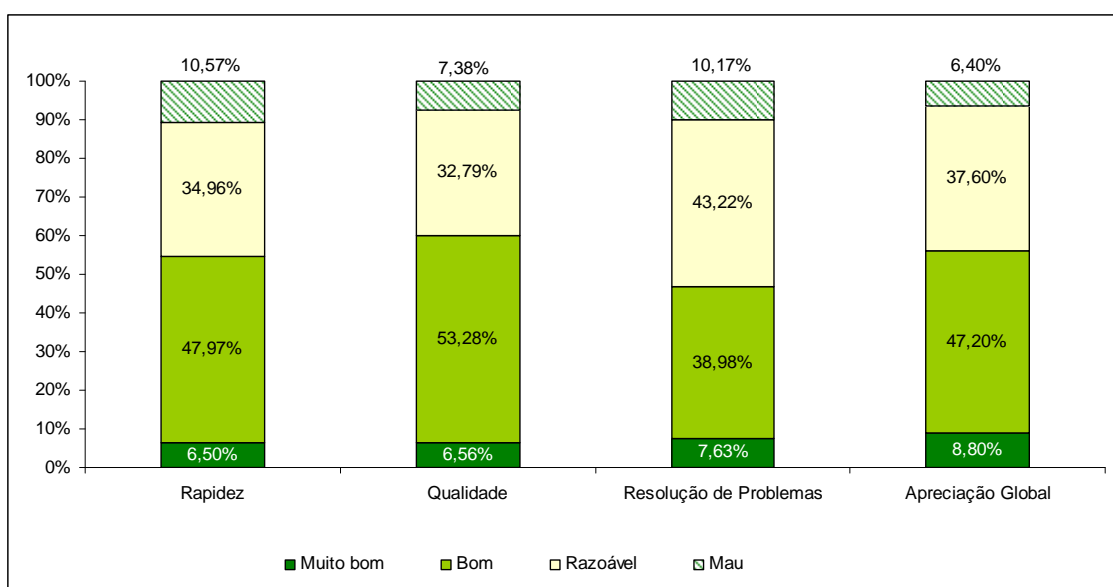
## **2.2. Serviço prestado nos canais não internet**

### **2.2.1. Canal e-mail**

Neste canal, os dois parâmetros com classificação mais elevada foram a “Qualidade” e a “Rapidez” de serviço com, respectivamente, cerca de 60% e 54% dos notários a considerarem-nos como “Bons” ou “Muito Bons”.

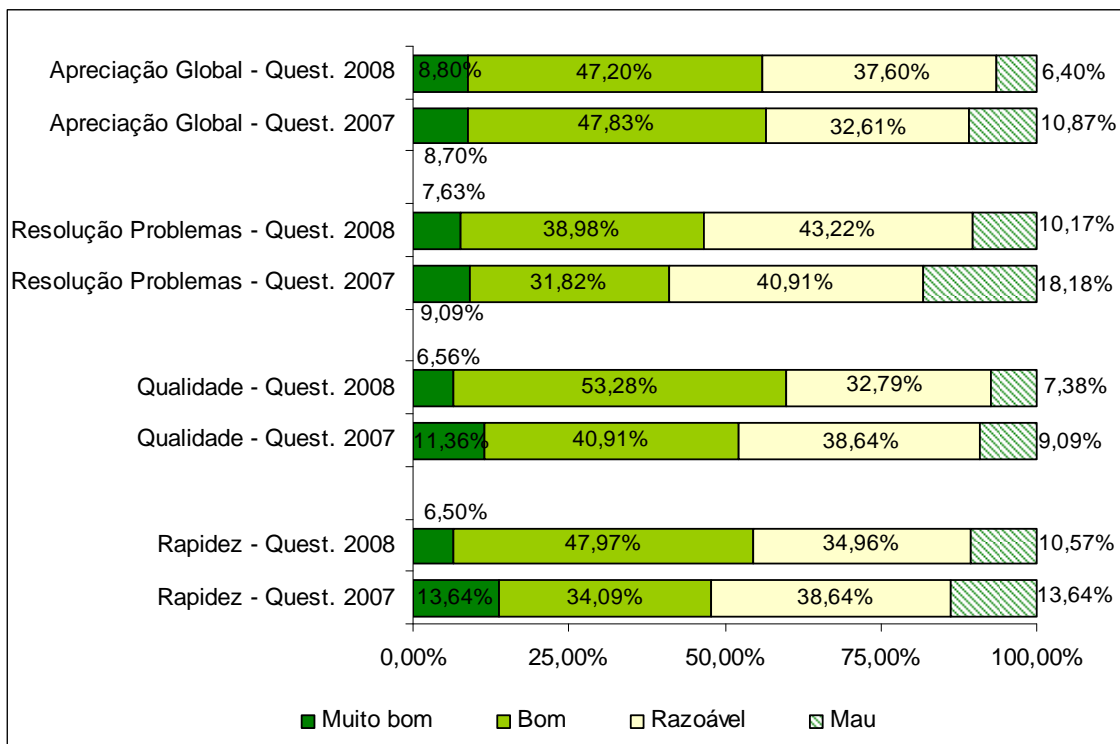
Quanto à “Resolução de Problemas”, foi o parâmetro com avaliação menos positiva, com cerca de 10% dos notários a avaliarem negativamente este serviço. Daqui se pode inferir que, embora este canal seja rápido e tenha qualidade, precisa de ser melhorado se se pretender que esteja ao mesmo nível dos restantes canais, enquanto ponto de acesso para a obtenção de esclarecimentos e resolução de problemas.

A “Apreciação Global” indica que cerca de 56% dos notários avalia o nível de serviço do canal *e-mail* como sendo “Bom” ou “Muito Bom”.



**Gráfico 9 – Avaliação do nível de serviço do canal *e-mail***

A análise comparativa com o questionário anterior, apresentada no gráfico 10, permite concluir que a “Apreciação Global” se manteve sensivelmente inalterada. Contudo, registaram-se aumentos de satisfação nos parâmetros em análise, especialmente no que respeita à “Qualidade” (cerca de 8 pontos percentuais).

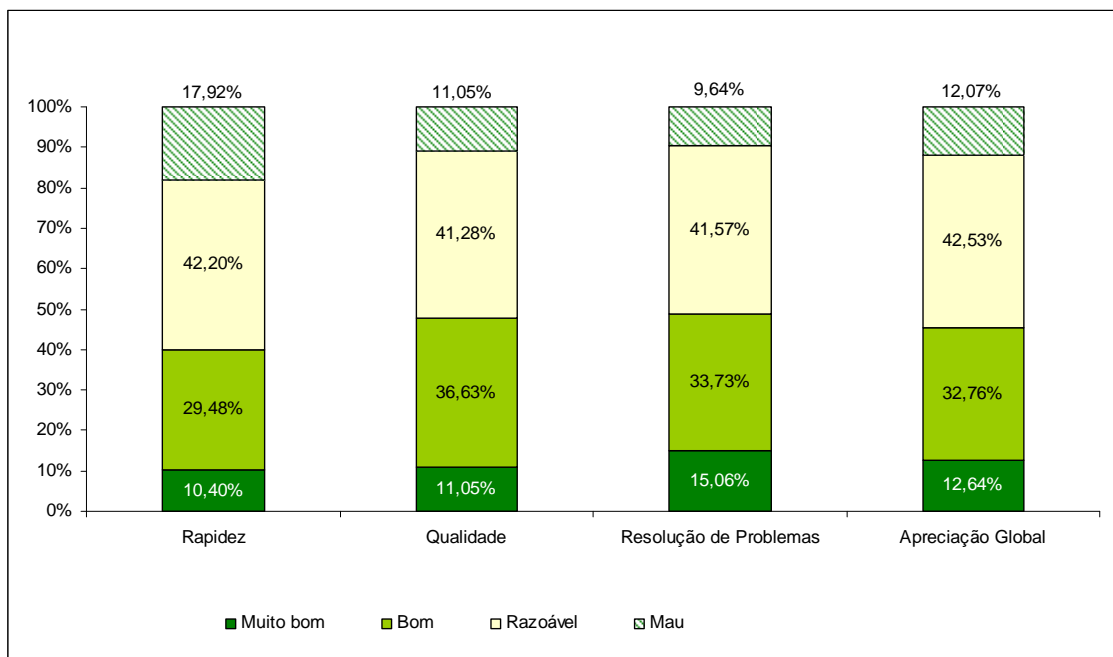


**Gráfico 10 – Comparação do nível de serviço do canal e-mail**

**2.2.2. Canal presencial**

Em termos globais, cerca de 45% dos notários avaliaram o nível de serviço do canal presencial como sendo “Bom” ou “Muito Bom”.

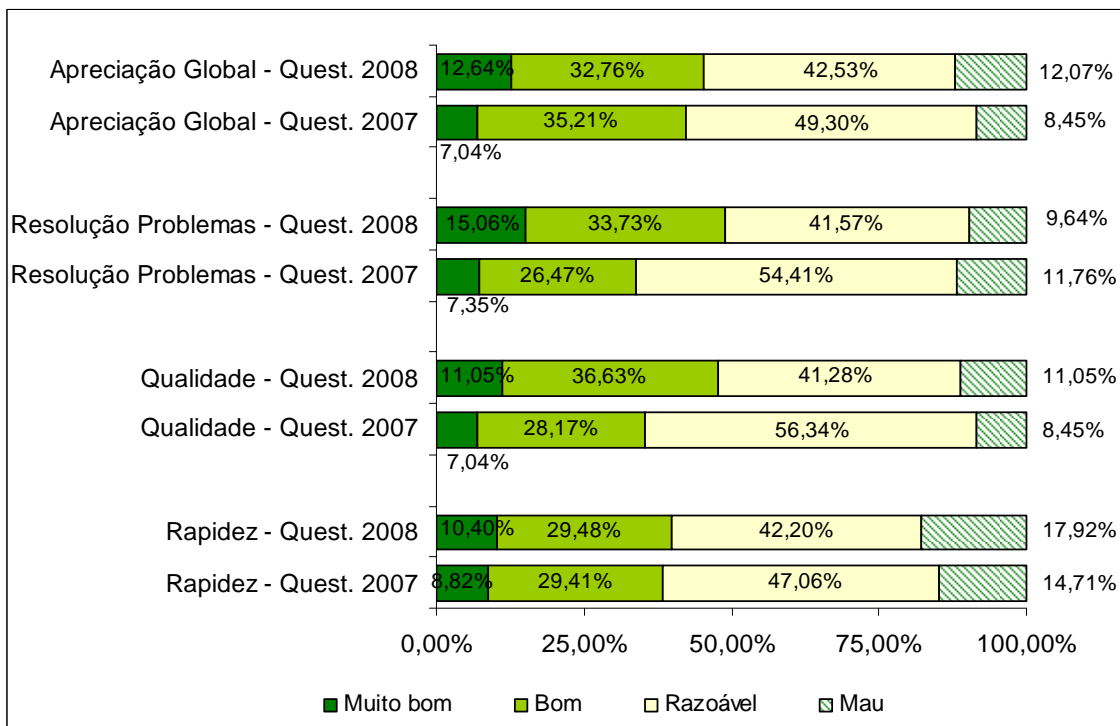
Quanto aos parâmetros “Rapidez”, “Qualidade” e “Resolução de Problemas”, entre 40 e 48% dos notários consideraram como “Bom” ou “Muito Bom” o serviço prestado através deste canal.



**Gráfico 11 – Avaliação do nível de serviço do canal presencial**

Em comparação com o questionário anterior, o nível de serviço do canal presencial registou melhorias nas quatro variáveis objecto de avaliação, sendo de destacar:

- ✓ O aumento de cerca de 15 pontos percentuais verificado ao nível da “Resolução de Problemas”; e
- ✓ O aumento de cerca de 12 pontos percentuais observado ao nível da “Qualidade”.



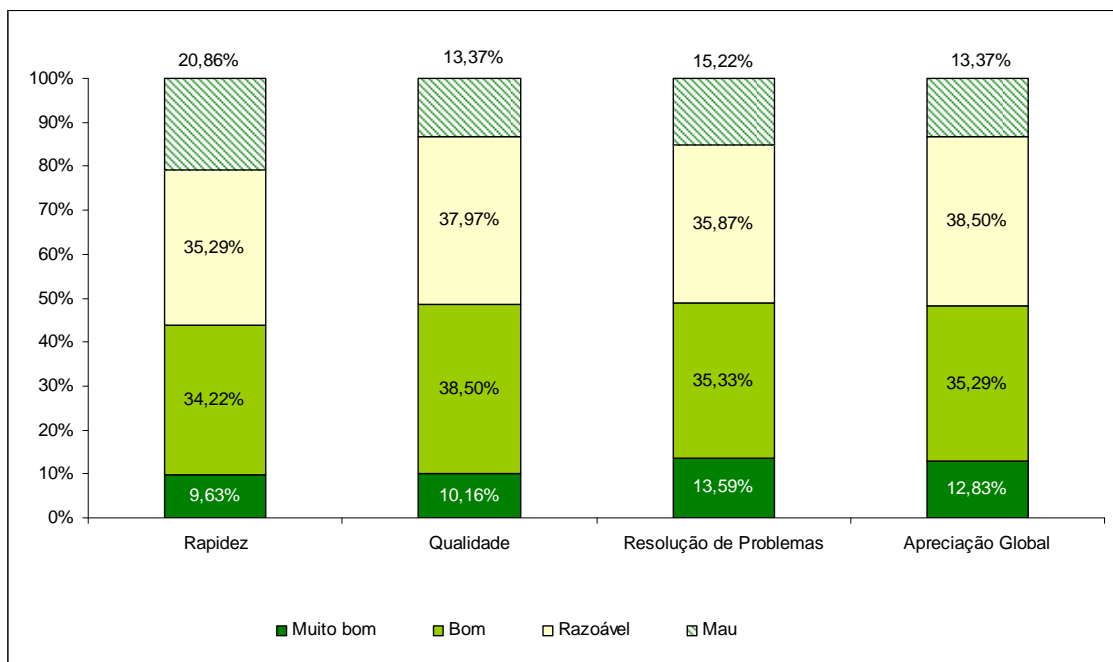
**Gráfico 12 – Comparação do nível de serviço do canal presencial**

### 2.2.3. Canal telefónico

Este canal é classificado de forma quase idêntica em três dos quatro parâmetros analisados, a saber: “Qualidade”, “Resolução de Problemas” e “Apreciação Global”, com cerca de 48% dos notários a classificarem-nos como “Bons” ou “Muito Bons”.

A “Rapidez” aparece menos bem avaliada, com cerca de 44% de respostas com as referidas classificações.

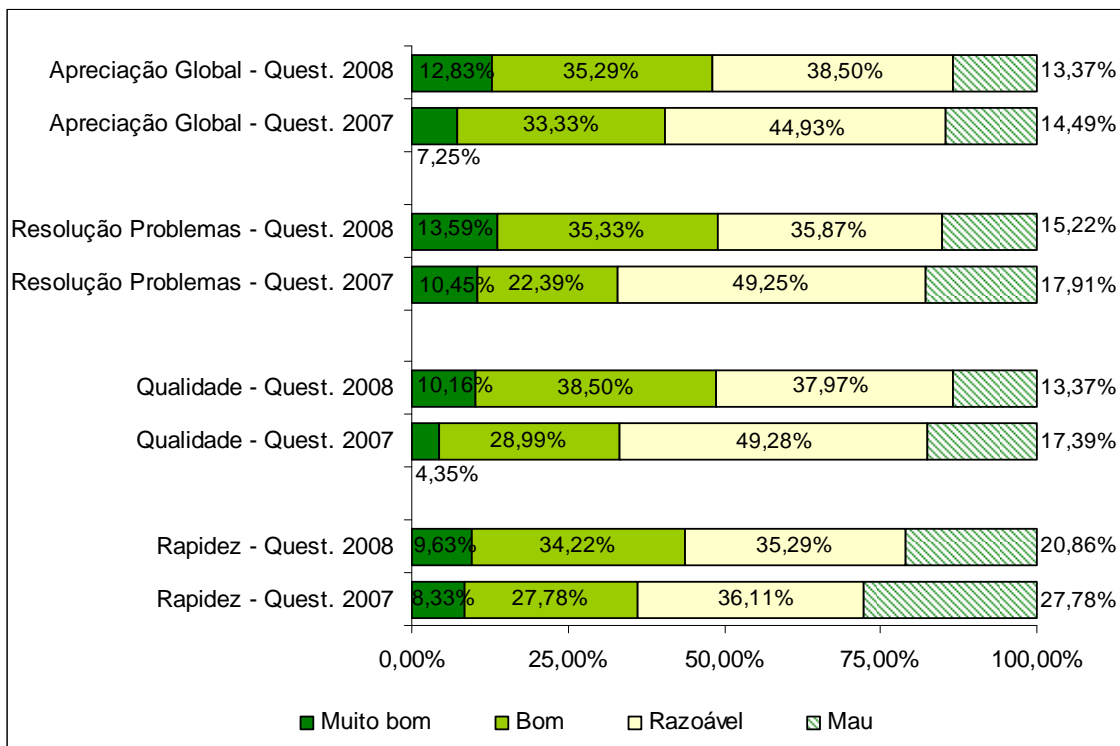
Estes valores poderão estar relacionados com os problemas que os notários dizem sentir quando contactam o *help-desk* e que são analisados mais à frente.



**Gráfico 13 – Avaliação do nível de serviço do canal telefónico**

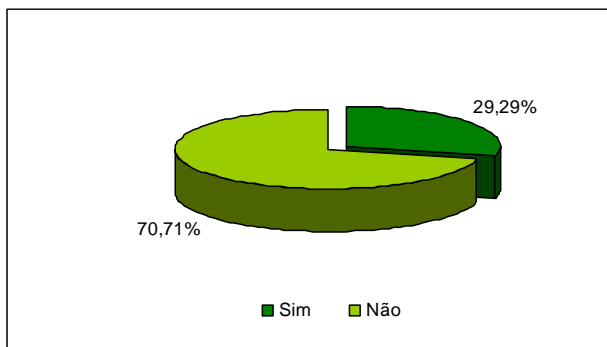
Em comparação com o questionário realizado em 2007, pode verificar-se que os quatro parâmetros analisados registaram melhorias, sendo as mais significativas as relativas à “Resolução de Problemas” (cerca de 16 pontos percentuais) e à “Qualidade” (cerca de 15 pontos percentuais).

O aumento do nível de serviço registado nestes parâmetros encontra-se relacionado como os aumentos verificados na cortesia e simpatia do atendimento, bem como na qualidade da informação prestada, que serão analisados em seguida.



**Gráfico 14 – Comparação do nível de serviço do canal telefónico**

Relativamente ao ano de 2008, constata-se que o *help-desk* foi contactado por cerca 29% dos notários (gráfico 15).



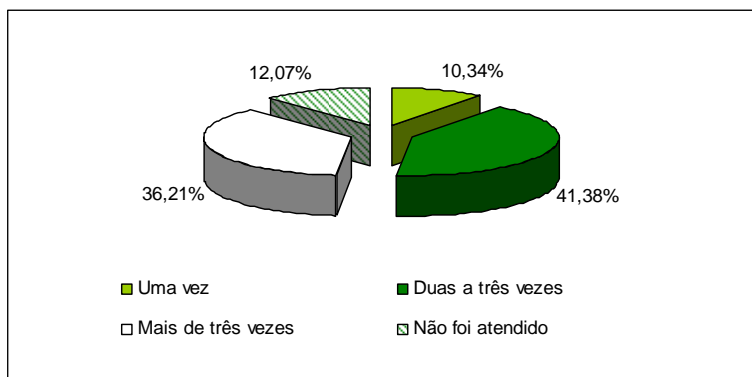
**Gráfico 15 – Contactos com o *help-desk***

Em relação ao questionário do 2007, e tal como apresentado na tabela seguinte, verificou-se uma diminuição de cerca de 9 pontos percentuais no número de contactos efectuados.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Sim	29,29%	38,57%
Não	70,71%	61,43%

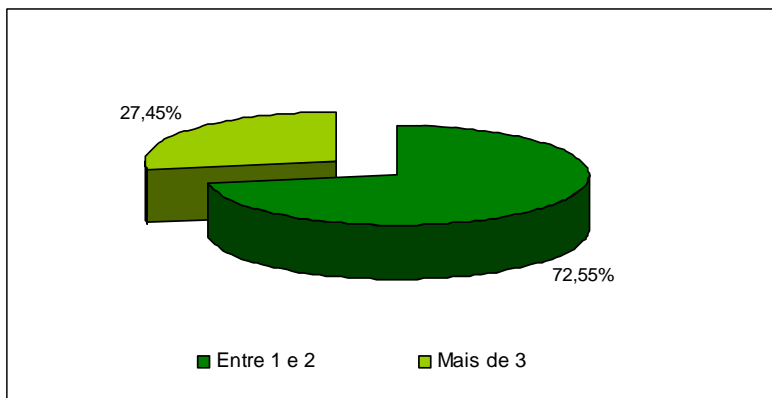
**Tabela 4 – Contactos com o *help-desk***

No que se refere ao número de tentativas efectuadas até estabelecer contacto com o *help-desk*, verifica-se que apenas 10% dos notários o conseguem fazer com uma única chamada, cerca de 41% consegue o contacto após duas ou três chamadas e cerca de 36% em mais de três chamadas. No entanto, 12% dos notários não conseguiram estabelecer qualquer contacto com a Administração Fiscal através do *help-desk*.



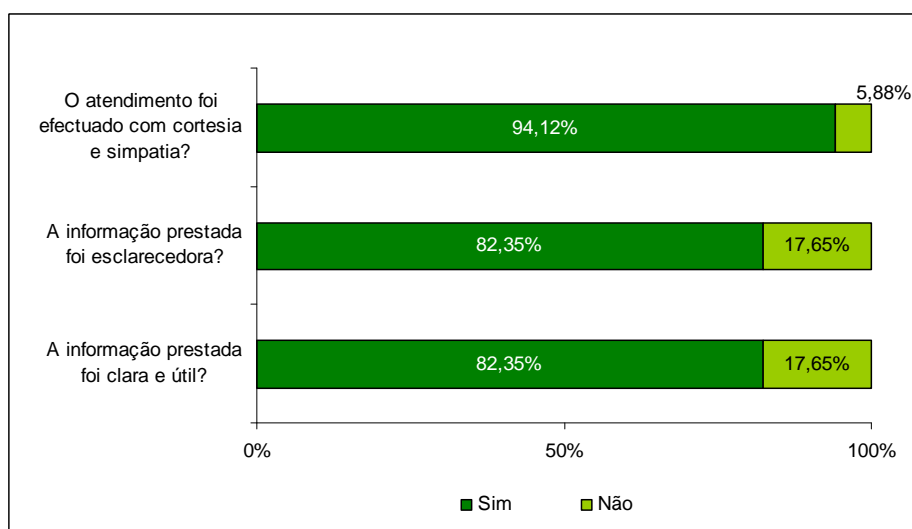
**Gráfico 16 – Número de tentativas para contactar o *help-desk***

Após o estabelecimento do contacto com o *help-desk*, verifica-se que cerca de 73% dos notários conseguem resolver o seu problema em um ou dois contactos. Contudo, 27% necessita de três ou mais para conseguir o mesmo resultado.



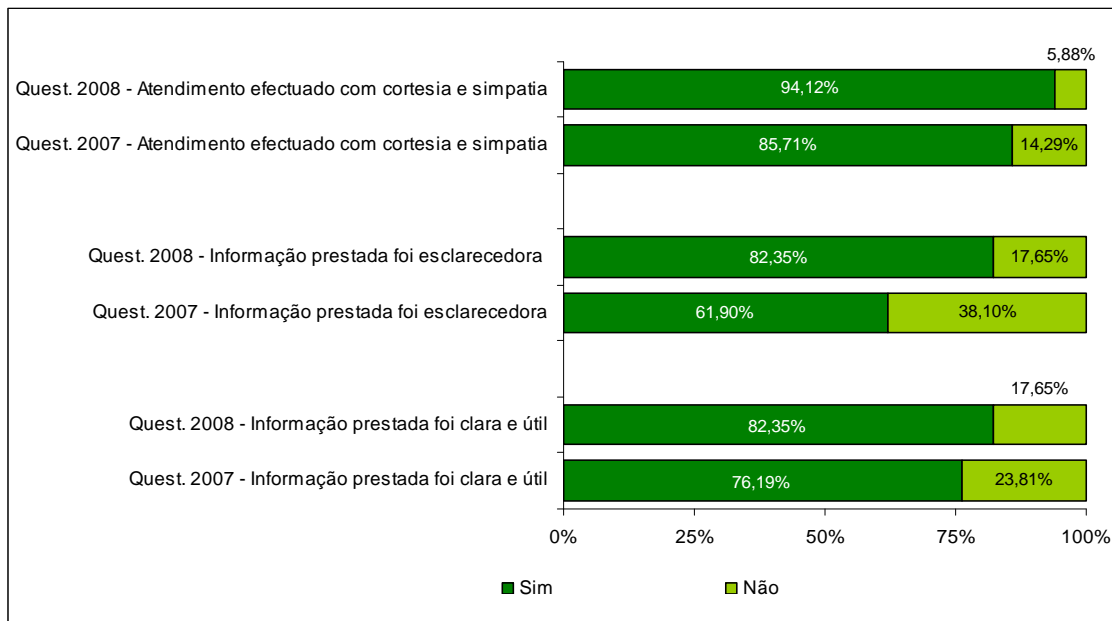
**Gráfico 17 – Número de contactos até à resolução do problema**

A qualidade do atendimento prestado pelo *help-desk*, foi valorizada muito positivamente, tendo a cortesia e a simpatia sido assinaladas por cerca de 94% dos notários e a informação obtida sido considerada clara, útil e esclarecedora por cerca de 82% destes.



**Gráfico 18 – Atendimento prestado pelo *help-desk***

Constata-se que a qualidade do atendimento prestado pelo *help-desk* aumentou por comparação com o questionário efectuado em 2007, o que se pode aferir pelo aumento do grau de satisfação dos notários, representado no gráfico seguinte.



**Gráfico 19 – Evolução da qualidade de atendimento do *help-desk***

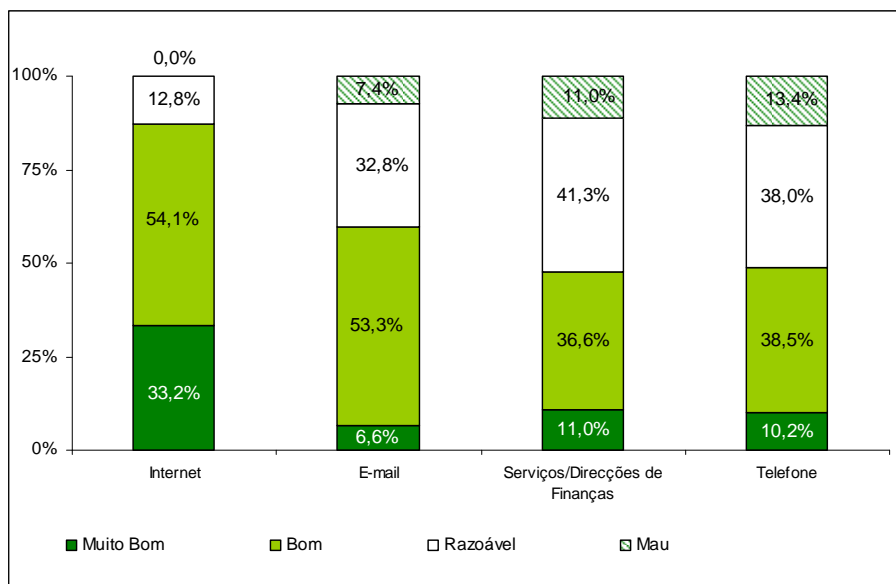
Das três características apresentadas, destaca-se a de que a “Informação prestada foi esclarecedora”, que sofreu um aumento de respostas positivas na ordem dos 20 pontos percentuais.

### **2.3. Conclusões por parâmetro de análise**

#### **2.3.1. Qualidade**

A observação do gráfico 20 evidencia que, relativamente a este aspecto, o canal *internet* foi o mais bem classificado, tendo sido considerado “Bom” ou “Muito Bom” por cerca de 87% dos notários.

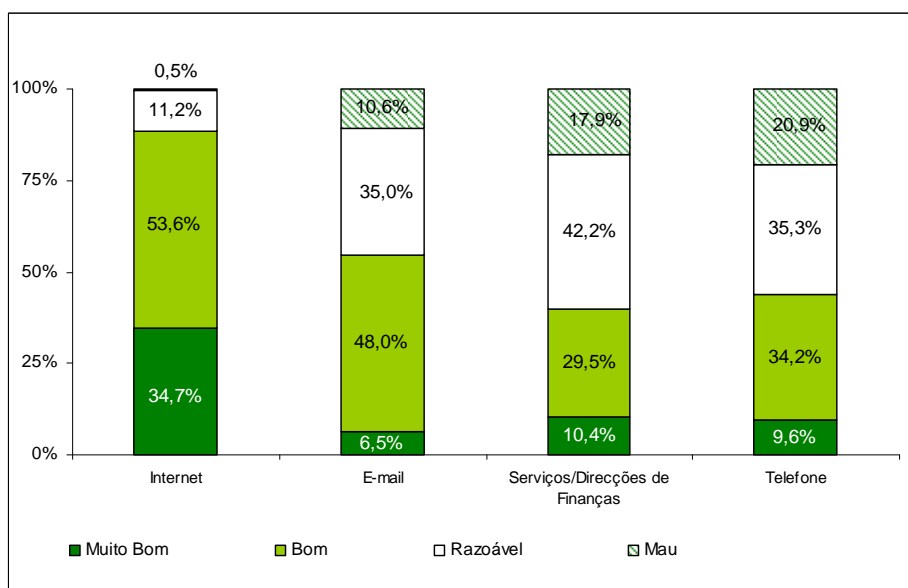
Seguiram-se o *e-mail*, o telefone e, em último lugar, o atendimento presencial, respectivamente com 60%, 49% e 48% de respostas classificando a qualidade do serviço prestado através destes canais como “Bom” ou “Muito Bom”.



**Gráfico 20 – Nível de serviço do canal *internet* – Qualidade**

**2.3.2. Rapidez**

Como está patente no gráfico 21, o canal *internet* foi considerado “Bom” ou “Muito Bom” em termos de rapidez por cerca de 88% dos notários.



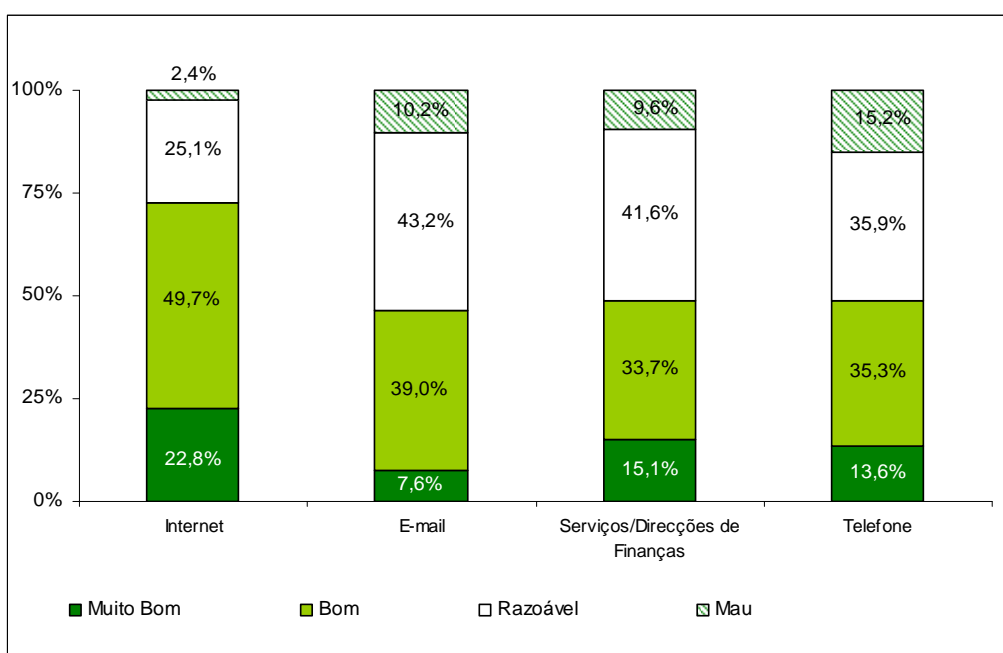
**Gráfico 21 – Nível de serviço do canal *internet* – Rapidez**

Apesar das principais dificuldades sentidas na utilização deste canal se relacionarem com a indisponibilidade e a lentidão do sistema, conclui-se que a grande maioria dos notários considera que a prestação de serviços neste canal é muito rápida.

Relativamente aos restantes canais, destaca-se o *e-mail* que foi considerado, em termos de rapidez, como “Bom” ou “Muito Bom” por cerca de 55% dos notários, tendo o telefone e o atendimento presencial obtido, respectivamente, cerca de 44% e 40% de respostas com as referidas classificações.

### 2.3.3. Resolução de problemas

À semelhança do sucedido com os outros parâmetros, o canal *internet* foi também o mais bem classificado em termos de resolução de problemas. Assim, cerca de 72% dos notários classificaram como “Boa” ou “Muito Boa” a resolução de problemas através deste canal, como pode ser observado no gráfico 22.



**Gráfico 22 – Nível de serviço do canal *internet* – Resolução de Problemas**

Os canais telefónico e presencial têm classificações muito semelhantes, tendo ambos sido classificados como “Bons” ou “Muito Bons” em cerca de 49% dos casos.

Relativamente a estes dois canais e à capacidade para resolver problemas através deles, foram efectuados diversos comentários pelos notários, dos quais se destacam:

- A necessidade de criação de uma linha telefónica para prestação de apoio especializado;
- A dificuldade de contactar o *help-desk*; e
- A inexistência de uniformidade no atendimento presencial.

O canal *e-mail* foi o menos bem classificado no que respeita à resolução de problemas, com cerca de 47% de respostas a classificá-lo de “Bom” ou “Muito Bom”, concluindo-se que há espaço para a introdução de melhorias no mesmo.

#### **2.3.4. Apreciação global**

O canal *internet* foi considerado como sendo o que globalmente propicia maior satisfação, tendo sido<sup>4</sup> classificado como “Bom” ou “Muito Bom” por 86% dos notários.

Relativamente aos restantes canais, verifica-se que o *e-mail* é considerado “Bom” ou “Muito Bom” por cerca de 56% dos notários, enquanto os restantes canais têm classificações menos positivas, com 48% para o canal telefone e 45% para o atendimento presencial.

---

<sup>4</sup> Para esta análise, considerou-se apenas o conjunto de notários que utilizou o canal em causa.

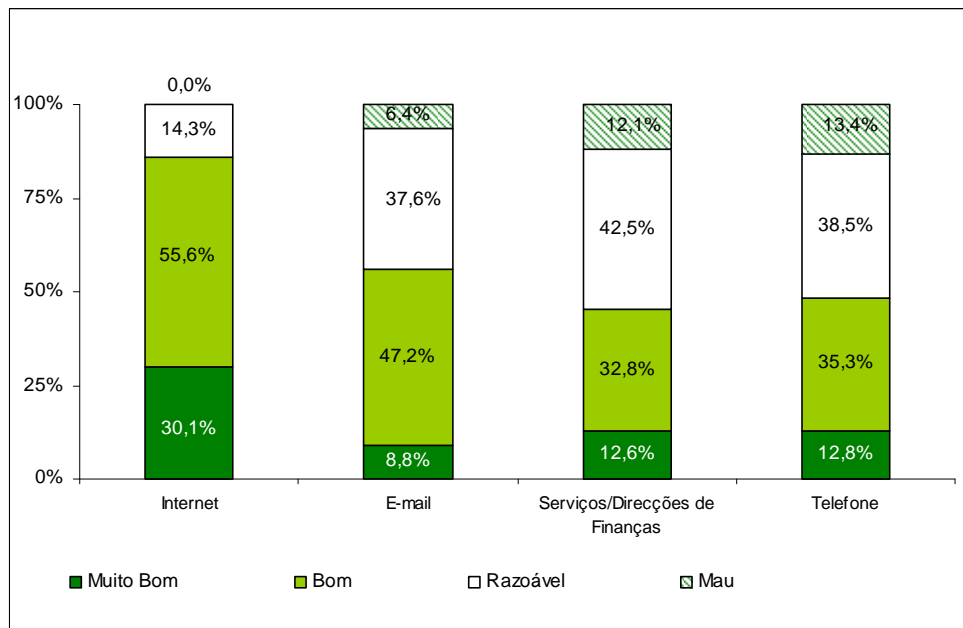


Gráfico 23 – Nível de serviço do canal *internet* – Apreciação Global

### 3. SUGESTÕES EFCTUADAS

(i) Seguidamente, apresentam-se as melhorias sugeridas relativamente à obtenção de um tratamento personalizado:

- Nomeação de um elemento de ligação com a Administração Fiscal para o aconselhamento e esclarecimento de questões fiscais, nomeadamente as relacionadas com a aplicação de legislação em determinadas situações;
- Criação pela Administração Fiscal de uma linha telefónica específica para os notários;
- Disponibilização de um manual/serviço de boas-vindas *on-line*, que indique especificamente para os notários quais as funcionalidades existentes no *site* das declarações electrónicas;
- Acesso rápido à legislação e às instruções administrativas respeitantes à actividade notarial.

(ii) Relativamente ao alargamento dos serviços disponíveis on-line ou à melhoria dos já existentes, foram efectuadas as seguintes propostas:

- Alargamento das funcionalidades do perfil de notário para possibilitar a realização de todo o tipo de actos em nome do cliente, evitando a deslocação deste aos Serviços de Finanças;
- Acesso a todas as funcionalidades disponíveis nas Conservatórias;
- Envio pela *internet* de pedidos relativos à isenção de IMI, com digitalização de documentos anexos;
- Pagamento e liquidação de todos os tipos de IMT (prédios rústicos, partilhas ou permutas, etc.), assim como emissão dos respectivos comprovativos de pagamento;
- Prolongamento do limite para pagamento do DUC de IMT;
- Acesso a todas as cadernetas prediais, incluindo as rústicas, e possibilidade de pesquisa através de outra informação que não o número da matriz;
- Acesso às actualizações dos valores patrimoniais dos prédios rústicos para efeitos de IMT e IMI (acesso aos coeficientes de actualização);
- Inclusão nas certidões de teor do valor patrimonial para efeitos de IMT;
- Inscrição de prédios (urbanos e rústicos) em nome do adquirente logo após a transmissão do imóvel;
- Simplificação do pagamento do Imposto de Selo e do IMT;
- Consulta ao imposto de selo;
- Ajuda ao preenchimento dos formulários;
- Disponibilização para consulta no *site* das declarações electrónicas de todas as circulares ou outro tipo de comunicações relacionadas com a actividade dos notários.

Foi, ainda, realçada a importância de diminuir o tempo de espera para contactar o *help-desk* e de uma maior rapidez na obtenção de respostas.

#### **4. CONCLUSÕES**

- I. A *internet* constitui o canal preferido de interação entre os notários e a Administração Fiscal. O alargamento dos serviços disponíveis e a obrigatoriedade de entrega da Modelo 11 pela *internet* tornam este canal uma ferramenta indispensável para o quotidiano dos notários, sendo de destacar os elevados níveis de satisfação com a sua utilização, já que foi globalmente avaliado como bom ou muito bom por cerca de 86% dos referidos profissionais.
- II. Apesar da elevada satisfação demonstrada, nota-se, contudo, um ligeiro decréscimo face aos valores obtidos no questionário realizado em 2007, reflexo do aumento do grau de exigência dos notários quanto à qualidade do serviço prestado.
- III. A cada vez maior familiarização com a utilização do canal *internet* levou a que os notários expressassem a necessidade de alargar os serviços que este disponibiliza, destacando-se o envio pela *internet* dos pedidos relativos à isenção de IMI e o acesso às cadernetas prediais dos prédios rústicos. Neste âmbito, a consulta às cadernetas prediais foi inclusivamente considerada como o benefício mais importante na utilização do canal *internet*.
- IV. Deverá, no entanto, ser dedicada uma especial atenção à resolução dos problemas de lentidão e indisponibilidade do sistema, que dificultam a actividade dos notários e foram consideradas difíceis de ultrapassar por cerca de 38% e 45% destes, respectivamente.
- V. No que respeita aos canais não *internet*, o *e-mail* foi o que obteve uma apreciação global mais positiva, seguindo-se o telefone e, por fim, o atendimento presencial. Contudo, é necessário melhorar os tempos de resposta quer do canal telefónico quer do *e-mail*.

- VI. As dificuldades sentidas com a utilização destes canais levaram os notários a sugerir a criação de uma linha de atendimento específica, assim como a nomeação de um elemento de ligação da Administração Fiscal para o aconselhamento e esclarecimento de questões fiscais.

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução do número de respostas ao questionário .....	4
Gráfico 2 – Avaliação do nível de serviço do canal <i>internet</i> .....	5
Gráfico 3 – Comparação do nível de serviço do canal <i>internet</i> .....	6
Gráfico 4 – Interações efectuadas com a Administração Fiscal .....	7
Gráfico 5 – Utilização do canal <i>internet</i> em 2008 .....	8
Gráfico 6 – Qualidade dos serviços prestados via <i>internet</i> .....	9
Gráfico 7 – Benefícios da utilização da <i>internet</i> .....	10
Gráfico 8 – Dificuldades sentidas durante a utilização da <i>internet</i> .....	12
Gráfico 9 – Avaliação do nível de serviço do canal <i>e-mail</i> .....	14
Gráfico 10 – Comparação do nível de serviço do canal <i>e-mail</i> .....	15
Gráfico 11 – Avaliação do nível de serviço do canal presencial.....	16
Gráfico 12 – Comparação do nível de serviço do canal presencial.....	17
Gráfico 13 – Avaliação do nível de serviço do canal telefónico.....	18
Gráfico 14 – Comparação do nível de serviço do canal telefónico.....	19
Gráfico 15 – Contactos com o <i>help-desk</i> .....	19
Gráfico 16 – Número de tentativas para contactar o <i>help-desk</i> .....	20
Gráfico 17 – Número de contactos até à resolução do problema .....	21
Gráfico 18 – Atendimento prestado pelo <i>help-desk</i> .....	21
Gráfico 19 – Evolução da qualidade de atendimento do <i>help-desk</i> .....	22

Gráfico 20 - Nível de serviço do canal <i>internet</i> - Qualidade .....	23
Gráfico 21 - Nível de serviço do canal <i>internet</i> - Rapidez .....	23
Gráfico 22 - Nível de serviço do canal <i>internet</i> - Resolução de Problemas .....	24
Gráfico 23 - Nível de serviço do canal <i>internet</i> - Apreciação Global .....	26