

Análise do Questionário 2008
TÉCNICOS OFICIAIS DE CONTAS

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. NÍVEIS DE SERVIÇO PRESTADOS POR CANAL DE ACESSO	4
2.1. Formas de contacto com a Administração Fiscal	4
2.2. Serviço prestado no canal <i>internet</i>	5
2.2.1. Apreciação global do serviço	5
2.2.2. Qualidade das funcionalidades <i>on-line</i> existentes	8
2.2.3. Tipo de informação disponibilizada <i>on-line</i>	24
2.2.4. Dificuldades sentidas com a utilização da <i>internet</i>	26
2.3. Serviço prestado nos canais não <i>internet</i>	28
2.3.1. Apreciação global do canal atendimento presencial	28
2.3.2. Apreciação global do canal <i>e-mail</i>	29
2.3.3. Apreciação global do canal telefónico	31
2.3.4. Utilização de serviços em canais não <i>internet</i>	35
2.4. Conclusões por parâmetro de análise	49
2.4.1. Qualidade	49
2.4.2. Rapidez	50
2.4.3. Resolução de problemas	50
2.4.4. Apreciação global	51
2.4.5. Outros parâmetros de análise	52
3. SUGESTÕES EFECTUADAS	53
4. CONCLUSÕES	56
ÍNDICE DE GRÁFICOS	59

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 Técnicos Oficiais de Contas, doravante designados 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 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 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 TOC's que, no referido *site*, manifestaram o desejo de receber informações provenientes da Administração Fiscal.

Durante o período de disponibilização do questionário, foram recebidas 5378 respostas, o que representa um acréscimo de cerca de 185% face à participação registada em 2007 (ver gráfico 1).

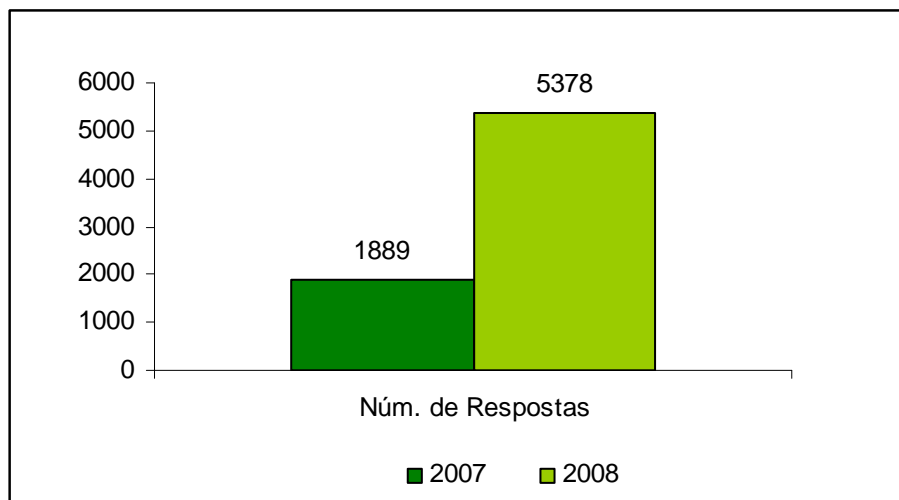


Gráfico 1 – Evolução do número de respostas ao questionário

2. NÍVEIS DE SERVIÇO PRESTADOS POR CANAL DE ACESSO

2.1. Formas de contacto com a Administração Fiscal

O gráfico 2 apresenta as diferentes formas de contacto entre os TOC's e a Administração Fiscal, bem como a frequência relativa com que cada uma delas é utilizada por este tipo de profissionais.

Da sua análise pode concluir-se que a *internet* é o canal de comunicação preferido dos TOC's, já que cerca de 90% destes afirmam utilizá-la de forma "Frequente" ou "Muito Frequente".

A longa distância vêm o atendimento presencial, o *e-mail* e o telefone com, respectivamente, cerca de 37%, 33% e 31% dos TOC's a declararem utilizar estes canais de forma "Frequente" ou "Muito Frequente".

É de realçar que cerca de 9% destes utentes afirmam não ter recorrido a qualquer forma de atendimento presencial (Serviços/Direcções de Finanças, Postos de Atendimento ao Contribuinte e Lojas do Cidadão).

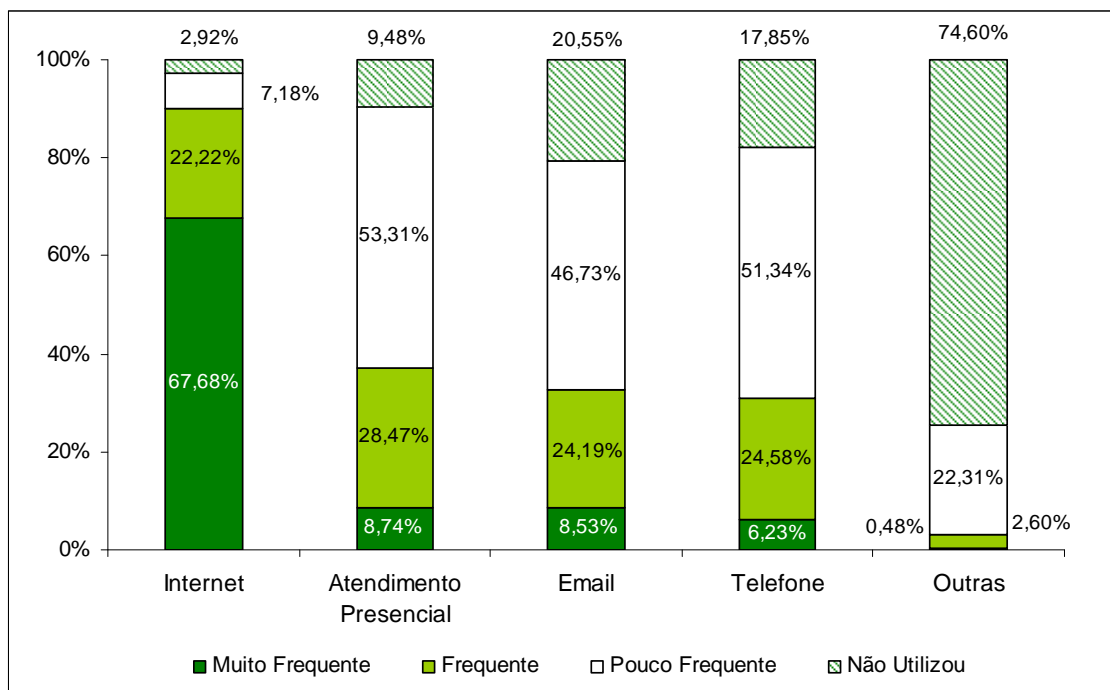


Gráfico 2 – Formas de contacto com a Administração Fiscal

2.2. Serviço prestado no canal internet

2.2.1. Apreciação global do serviço

Os TOC's desempenham um papel fundamental não só ao actuarem como intermediários entre os seus clientes e a Administração Fiscal mas também por serem responsáveis pelo correcto cumprimento das obrigações fiscais dos contribuintes que representam. Nestas circunstâncias, a *internet* tem vindo a assumir uma relevância cada vez maior na sua actividade, até porque o número de obrigações efectuadas exclusivamente através deste canal é cada vez mais elevado. Assim, torna-se imperativo conhecer as opiniões destes profissionais quanto à sua utilização.

Através da análise do gráfico 3, pode concluir-se que o canal *internet* foi avaliado muito positivamente, sendo a "Rapidez" e a "Qualidade" as características mais valorizadas pelos TOC'S, enquanto a "Resolução de Problemas" foi aquela que obteve a classificação menos boa.

A "Apreciação Global" indica que cerca de 83% dos TOC'S avalia o nível de serviço do canal *internet* como sendo "Bom" ou "Muito Bom".

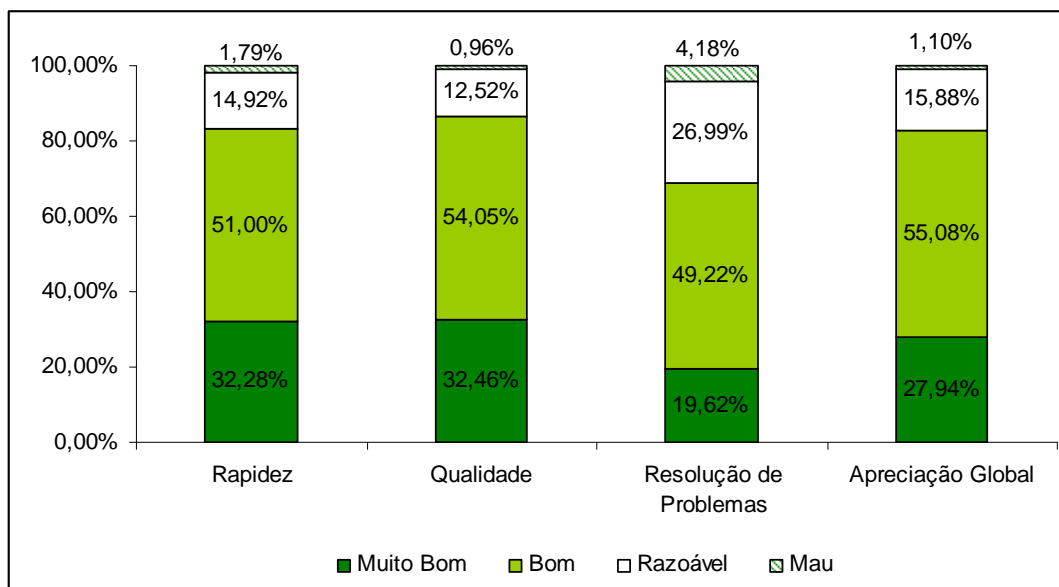


Gráfico 3 – Avaliação do nível de serviço do canal internet

Fazendo uma análise evolutiva (gráfico 4), conclui-se que os quatro parâmetros analisados viram as suas classificações baixarem relativamente aos valores obtidos no questionário de 2007.

A “Rapidez” é o parâmetro que sofreu menor redução, tendo descido cerca de 4 pontos percentuais em relação ao questionário anterior. Já a “Apreciação Global” e a “Resolução de Problemas” desceram cerca de 8 pontos percentuais comparativamente a 2007.

Esta situação pode reflectir um aumento do nível de exigência por parte dos TOC's face ao serviço prestado por este canal, o que, na prática, se traduz numa redução da qualidade global percebida.

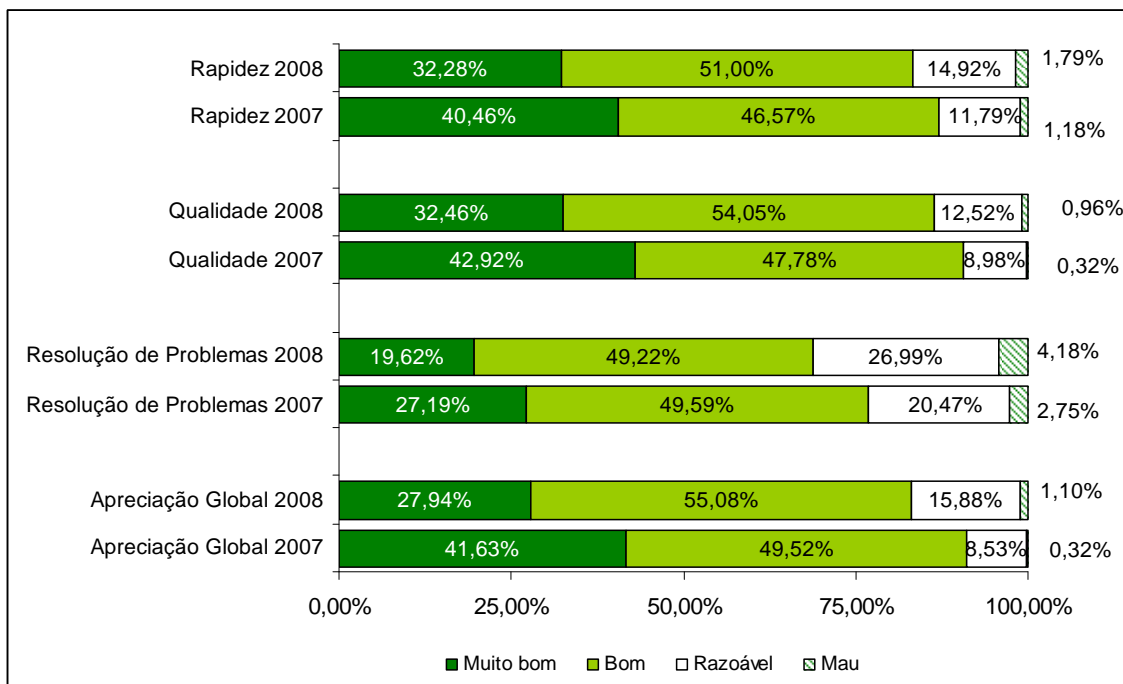


Gráfico 4 – Comparação do nível de serviço do canal *internet*

O gráfico 5 espelha a cobertura das interacções entre os TOC's e a Administração Fiscal, via *internet*. Da sua observação, constata-se que cerca de 56% dos TOC's efectuaram durante o ano de 2008 mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal por esta via. Por outro lado, cerca de 14% dos TOC's afirmou ter executado menos de 25% dos seus contactos com a Administração Fiscal através da *internet*.

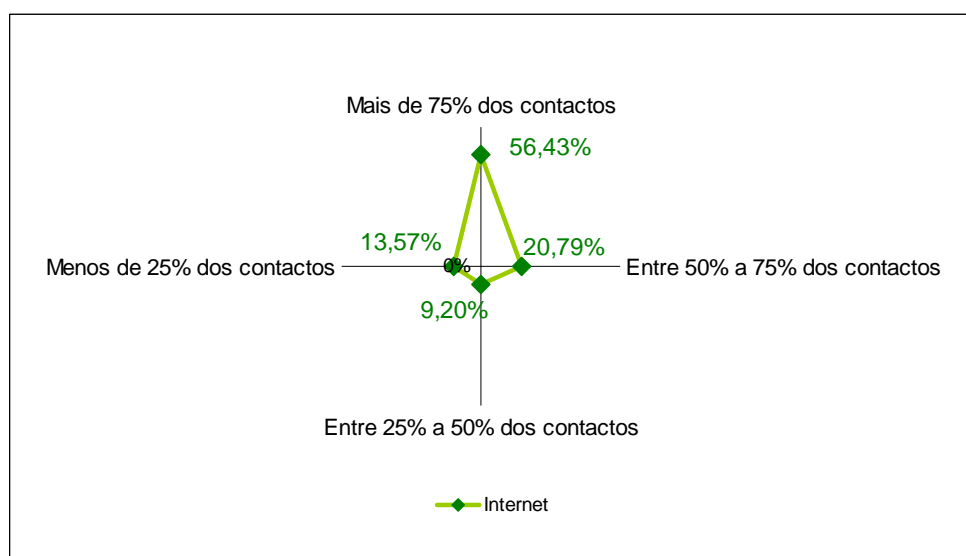


Gráfico 5 – Interacções efectuadas com a Administração Fiscal

Comparando com 2007, e conforme a tabela apresentada em seguida, nota-se um decréscimo de cobertura dos serviços *on-line*.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Mais de 75% dos contactos	56,43%	61,51%
Entre 50% a 75% dos contactos	20,79%	21,65%
Entre 25% a 50% dos contactos	9,20%	7,68%
Menos de 25% dos contactos	13,57%	9,16%

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

De facto, a percentagem de TOC's que efectua mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal via *internet* decresceu cerca de 5 pontos percentuais por comparação com os dados obtidos no questionário de 2007.

2.2.2. Qualidade das funcionalidades *on-line* existentes

Com o objectivo de aumentar o grau de satisfação dos utentes e de identificar áreas prioritárias de intervenção, é muito importante conhecer quais os serviços mais utilizados, qual a qualidade percebida com a sua utilização e quais as eventuais lacunas existentes.

Devido ao elevado número de serviços à disposição dos TOC's, a análise da qualidade das funcionalidades existentes será efectuada de acordo com as seguintes áreas:

- Funcionalidades Genéricas, onde se incluem a entrega de declarações, a obtenção de comprovativos, de impressos e de formulários, a utilização de simuladores fiscais, as consultas de informação/legislação fiscal e do calendário fiscal, a consulta e pedido de certidões e o esclarecimento de dúvidas;
- IR e IVA, onde se incluem a consulta de dados de IRC e/ou IVA e de reembolsos/pagamentos de IRS, a consulta à regularização de divergências, a entrega/consulta de reclamações gratuitas, a entrega do pedido de reembolso do IVA e a identificação de clientes/fornecedores;
- Justiça e Fluxos Financeiros, onde se incluem a consulta de dívidas e de infracções fiscais, o resumo da situação financeira tributária e os pedidos de anulação de guias de pagamento;

- Património, onde se incluem a consulta a dados patrimoniais, o pedido de isenção de IMI, a inscrição de prédios, a entrega de declarações de IMT, a obtenção/consulta de cadernetas prediais e a liquidação de IUC;
- Identificação e Gestão de Contribuintes, onde se incluem a consulta/alteração de dados pessoais, a alteração de morada e a entrega/consulta de declarações de início, alteração e cessação de actividade;
- Gestão de TOC's, onde se incluem diversas funcionalidades genéricas;
- Outros Serviços, para os serviços não discriminados nesta lista.

Funcionalidades Genéricas

Estas funcionalidades possuem um elevado nível de utilização que, nos casos da “Entrega de declarações” e da “Obtenção de comprovativos”, ronda os 100%, como se pode verificar pelo gráfico 6. É de realçar que todas as funcionalidades têm índices de utilização superiores a 90%, com excepção da “Consulta e pedido de certidões” e do “Esclarecimento de dúvidas” que, embora sendo as menos utilizadas, têm, ainda assim, índices de utilização de cerca de 80%.

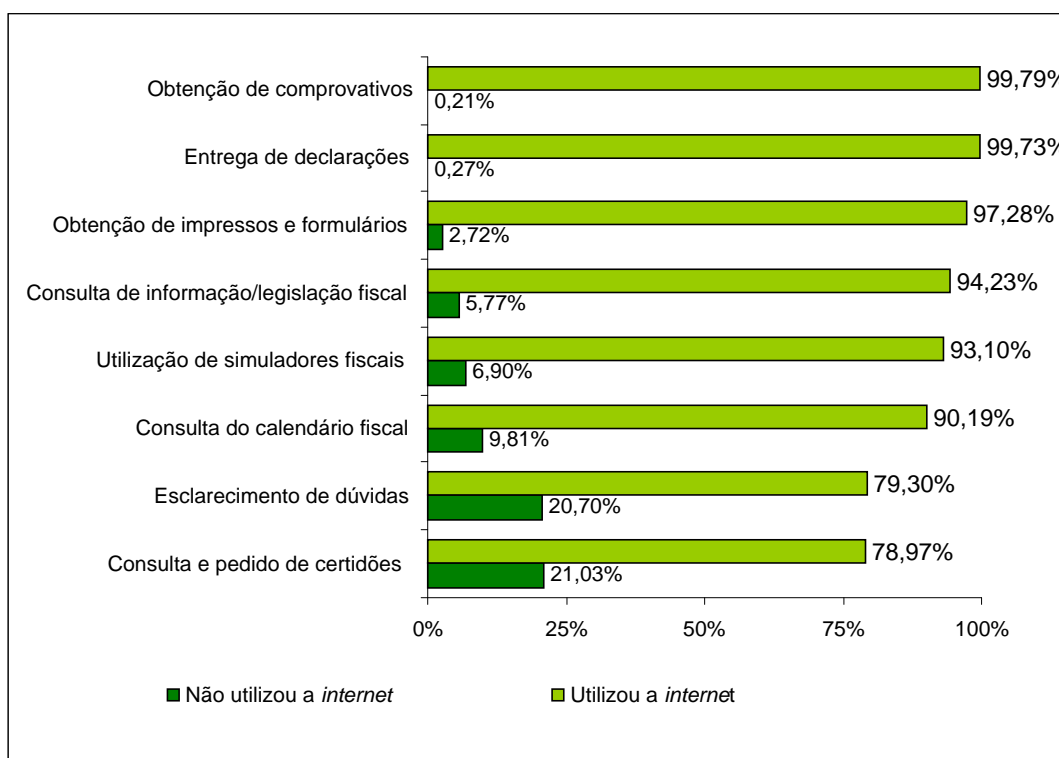


Gráfico 6 – Utilização das funcionalidades genéricas no canal internet

Em comparação com os dados do questionário de 2007, apresentados no quadro seguinte, pode concluir-se que houve um aumento generalizado na utilização dos serviços disponibilizados através deste canal. Em ambos os anos, as duas funcionalidades mais utilizadas foram a “Obtenção de comprovativos” e a “Entrega de declarações”. A funcionalidade menos utilizada foi a “Consulta e pedido de certidões”, apesar de ter sido a que registou um maior crescimento (cerca de 37 pontos percentuais).

	Quest. 2008	Quest. 2007
Obtenção de comprovativos	99,79%	98,20%
Entrega de declarações	99,73%	99,47%
Obtenção de impressos e formulários	97,28%	96,14%
Consulta de informação/legislação fiscal	94,23%	87,93%
Utilização dos simuladores fiscais	93,10%	91,64%
Consulta do calendário fiscal	90,19%	86,29%
Esclarecimento de dúvidas	79,30%	---
Consulta e pedido de certidões	78,97%	41,82%

Tabela 2 – Serviços utilizados através da *internet*

No que respeita à qualidade percebida, as “Funcionalidades Genéricas” mais bem classificadas pelos TOC's foram a “Entrega de declarações” e a “Obtenção de comprovativos”, tendo sido apreciadas como “Boas” ou “Muito Boas” por cerca de 92% e 90% dos utilizadores, respectivamente.

O “Esclarecimento de dúvidas” é a funcionalidade com mais espaço para a introdução de melhorias, uma vez que foi classificada como “Boa” ou “Muito Boa” por apenas cerca de 27% dos TOC'S que a utilizaram e como “Má” por cerca de 22%.

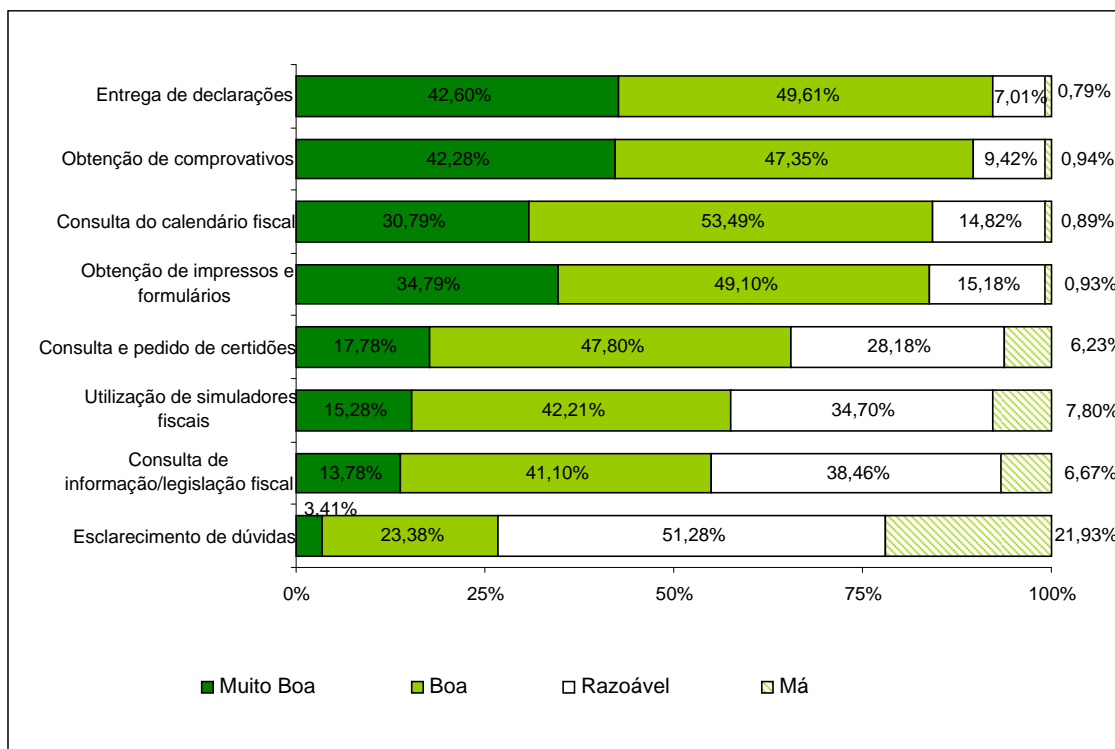


Gráfico 7 – Qualidade das funcionalidades genéricas prestadas via internet

A tabela 3, que a seguir se apresenta, compara as respostas referentes à qualidade das “Funcionalidades Genéricas” com classificação “Boa” ou “Muito Boa”. Da sua observação, conclui-se que a “Obtenção de impressos e formulários” foi o serviço que obteve uma melhoria mais significativa, tendo subido cerca de 7 pontos percentuais na classificação dos TOC's, sendo seguido pela “Obtenção de comprovativos”, com cerca de 6 pontos percentuais de aumento.

No sentido inverso, a “Consulta e pedido de certidões” foi o serviço que sofreu a maior diminuição de qualidade percebida, registando uma descida de cerca de 8 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Entrega de declarações	92,20%	92,55%
Obtenção de comprovativos	89,64%	83,72%
Consulta do calendário fiscal	84,29%	79,63%
Obtenção de impressos e formulários	83,89%	77,37%
Consulta e pedido de certidões	65,58%	73,42%
Utilização dos simuladores fiscais	57,50%	58,81%
Consulta de informação/legislação fiscal	54,88%	57,98%

Esclarecimento de dúvidas	26,79%	---
---------------------------	--------	-----

Tabela 3 – Serviços de funcionalidades genéricas classificados como "bons" ou "muito bons"

Serviços das áreas de IR e de IVA

No que toca a estas áreas, e de acordo com o gráfico 8, constata-se que o serviço mais utilizado é a “Consulta de dados de IRC e/ou IVA”, com um índice de utilização de cerca de 97%, seguido da “Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS” e da “Identificação de clientes/fornecedores”, ambos com índices de utilização de cerca de 87%.

Verifica-se, ainda, que existem dois serviços, a “Entrega do Pedido de Reembolso de IVA” e a “Entrega/Consulta de Reclamações Graciosas”, cujos níveis de utilização, no canal *internet*, são bastante inferiores aos dos demais:

- ✓ Quanto ao primeiro, que é um serviço prestado exclusivamente através do canal *internet*, observa-se que cerca de 59% dos TOC's que responderam ao questionário não o utilizaram durante o ano de 2008;
- ✓ Quanto ao segundo, trata-se de um serviço de utilização ocasional, além de que muitos TOC's preferiram recorrer ao mesmo através de canais alternativos (e.g., o atendimento presencial).

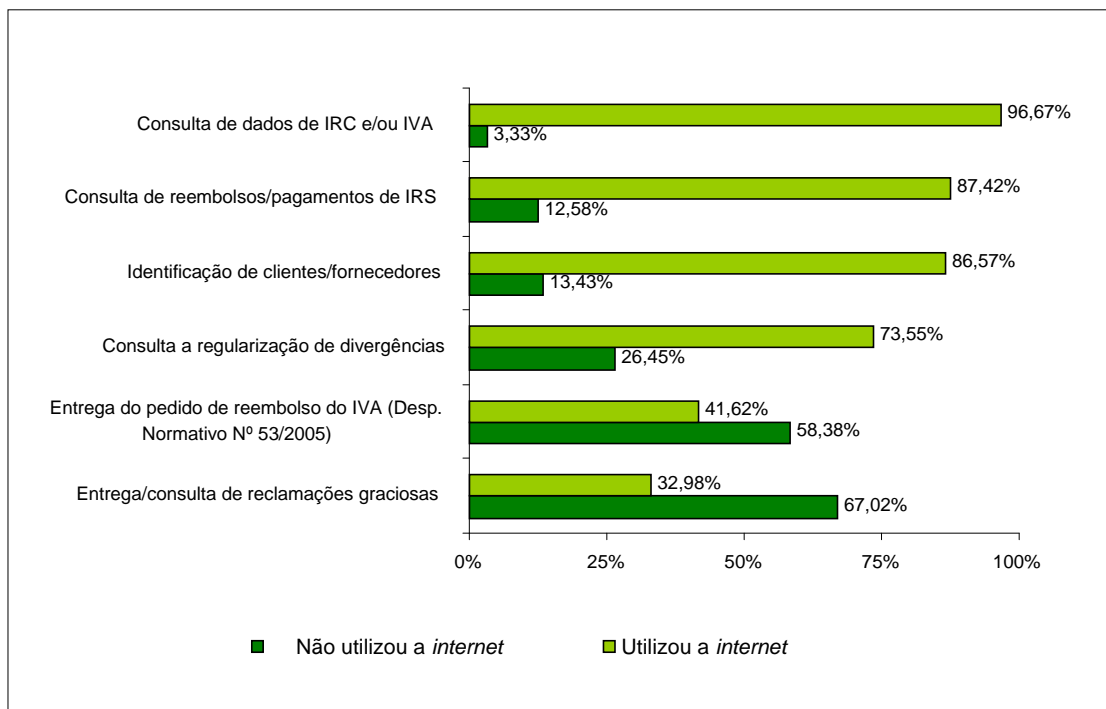


Gráfico 8 – Utilização dos serviços de IR e IVA no canal internet

Em comparação com os dados do questionário de 2007, verifica-se que os três serviços mais utilizados, a “Consulta de dados de IRC e/ou IVA”, a “Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS” e a “Identificação de clientes/fornecedores” se mantêm praticamente inalterados.

O serviço cuja utilização registou o maior crescimento, na ordem dos 23 pontos percentuais, foi a “Consulta à regularização de divergências”.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta de dados de IRC e/ou IVA	96,67%	96,08%
Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS	87,42%	90,37%
Identificação de clientes/fornecedores	86,57%	83,32%
Consulta a regularização de divergências	73,55%	50,77%
Entrega do despacho normativo do IVA	41,62%	36,42%
Entrega/consulta de reclamações gratuitas	32,98%	24,62%

Tabela 4 – Serviços de IR e IVA utilizados através da internet

No que toca à qualidade, a “Consulta de dados de IRC e/ou IVA” foi o serviço mais bem classificado com cerca de 76% de respostas a considerá-lo “Bom” ou “Muito Bom”.

O serviço com maior potencial de melhoria da qualidade é a “Consulta à regularização de divergências”, que foi considerado “Bom” ou “Muito Bom” por apenas cerca de 39% dos TOC's, tendo sofrido um decréscimo na qualidade percebida de cerca de 7 pontos percentuais, como se pode verificar pela análise conjugada do gráfico 9 e da tabela 5. Este serviço e a “Entrega/consulta de reclamações graciosas” foram considerados “Maus” por 15% e 14%, respectivamente, dos TOC's que os utilizaram.

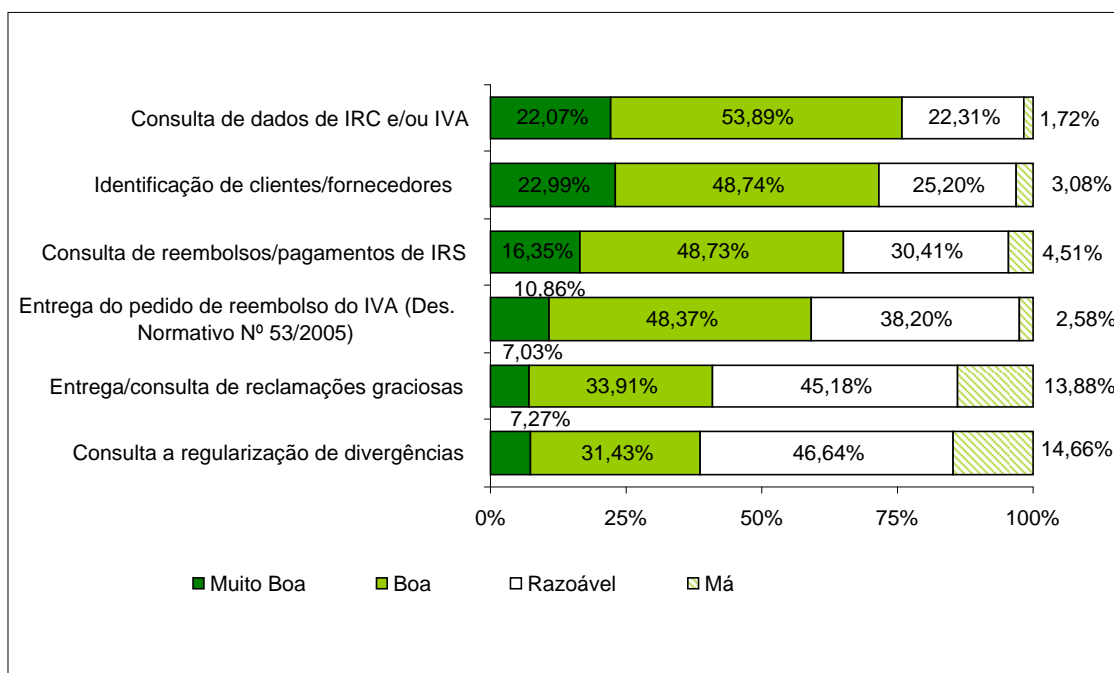


Gráfico 9 – Qualidade dos serviços de IR e IVA prestados via internet

Os níveis de qualidade da generalidade dos serviços de IR e de IVA prestados via internet sofreram uma ligeira descida face a 2007, conforme se pode verificar na Tabela 5; a excepção foi a funcionalidade “Identificação de clientes/fornecedores” que subiu ligeiramente.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta de dados de IRC e/ou IVA	75,97%	76,14%
Identificação de clientes/fornecedores	71,73%	71,47%
Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS	65,07%	69,89%
Entrega do despacho normativo do IVA	59,23%	62,50%
Entrega/consulta de reclamações graciosas	40,94%	42,15%
Consulta a regularização de divergências	38,70%	45,57%

Tabela 5 – Serviços de IR e IVA classificados como "bons" ou "muito bons"

Serviços da área de Justiça e Fluxos Financeiros (JFF)

Conforme se pode verificar no gráfico 10, os serviços desta área mais utilizados pelos TOC's são a "Consulta de dívidas fiscais" e a "Consulta de infracções fiscais", com índices de utilização de cerca 92% e 90%, respectivamente. O serviço menos utilizado é o "Pedido de anulação de guias de pagamento", com um índice de utilização de 57%.

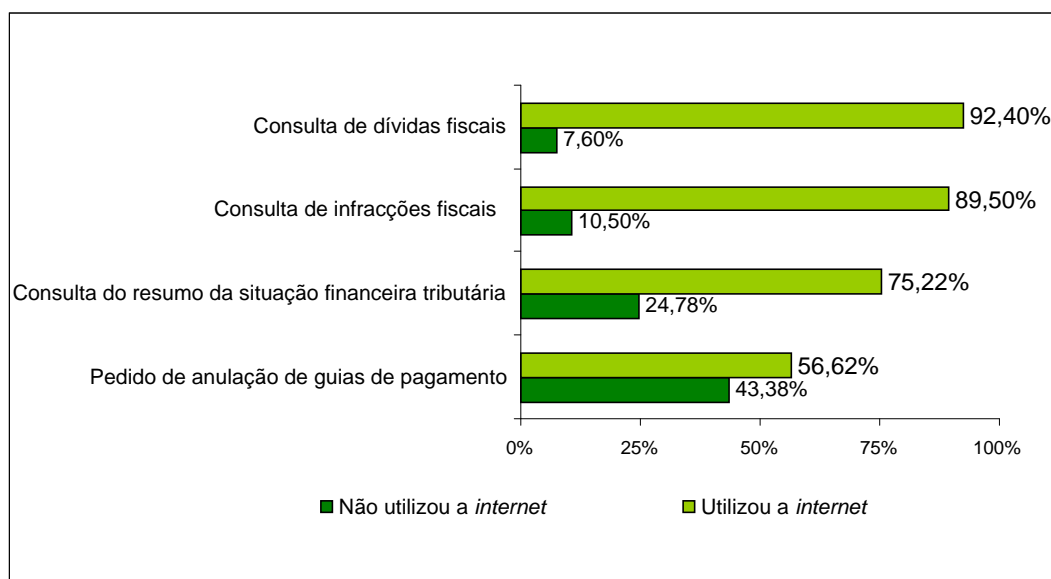


Gráfico 10 – Utilização dos serviços de JFF no canal internet

A utilização destes serviços aumentou generalizadamente face a 2007, como se pode verificar na Tabela 6, sendo a "Consulta do resumo da situação financeira" o serviço que registou a subida mais acentuada (cerca de 10 pontos percentuais).

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta de dívidas fiscais	92,40%	87,88%
Consulta de infracções fiscais	89,50%	83,59%
Consulta do resumo da situação financeira tributária	75,22%	65,38%
Pedido de anulação de guias de pagamento	56,62%	---

Tabela 6 – Serviços de JFF utilizados através da internet

Através da análise do gráfico 11, pode verificar-se que os níveis de qualidade percebida nas "Consultas de infracções fiscais" e nas "Consultas de dívidas fiscais" são muito semelhantes, com cerca de 64% dos TOC's a classificarem a qualidade destes serviços como "Boa" ou "Muito Boa".

Relativamente ao “Pedido de anulação de guias de pagamento”, e uma vez que foi classificado como “Bom” ou “Muito Bom” por apenas cerca de 44% dos TOC's e como “Mau” por cerca de 21%, deverão ser identificadas as carências existentes e definidas as melhorias que permitirão ultrapassá-las.

Na opinião dos TOC's, o prazo para anulação de guias emitidas com erros deveria ser superior ao existente actualmente (24 horas). Vários destes utentes referem que quaisquer guias de pagamento deveriam poder ser anuladas até à sua data limite de pagamento. Por outro lado, o processo de anulação dentro do prazo também não é muito célere, uma vez que o pedido tem de ser enviado por fax e muitas vezes o processo entra em relaxe antes da guia ter sido anulada pelos Serviços Centrais.

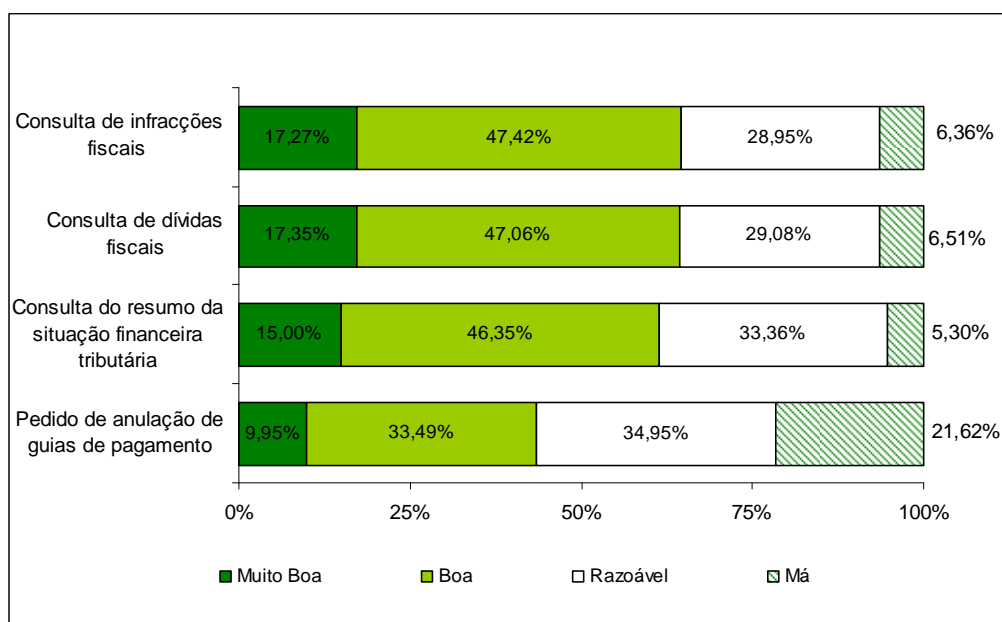


Gráfico 11 – Qualidade dos serviços de JFF prestados via internet

Comparando estes dados com as respostas ao questionário de 2007, verifica-se que os serviços da área de JFF tiveram uma evolução positiva, tendo aumentado os níveis de qualidade percebida pelos TOC's.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta de dívidas fiscais	64,41%	63,61%
Consulta de infracções fiscais	64,69%	63,90%
Consulta do resumo da situação financeira tributária	61,34%	59,51%
Pedido de anulação de guias de pagamento	43,44%	---

Tabela 7 – Serviços de JFF classificados como "bons" ou "muito bons"

Serviços da área de Património

Os serviços mais utilizados nesta área foram a “Liquidação/pagamento do IUC”, com cerca de 95% de utilização, a “Consulta a dados de património”, com cerca de 88%, e a “Obtenção/consulta de cadernetas prediais”, com cerca de 84%.

Nesta área existem também serviços cuja utilização através do canal *internet* se situa em níveis relativamente baixos, entre os 26% e os 32%. Enquadram-se nesta situação o “Pedido de isenção de IMI”, a “Inscrição de prédios” e a “Entrega de declarações de IMT”, todos eles de utilização ocasional.

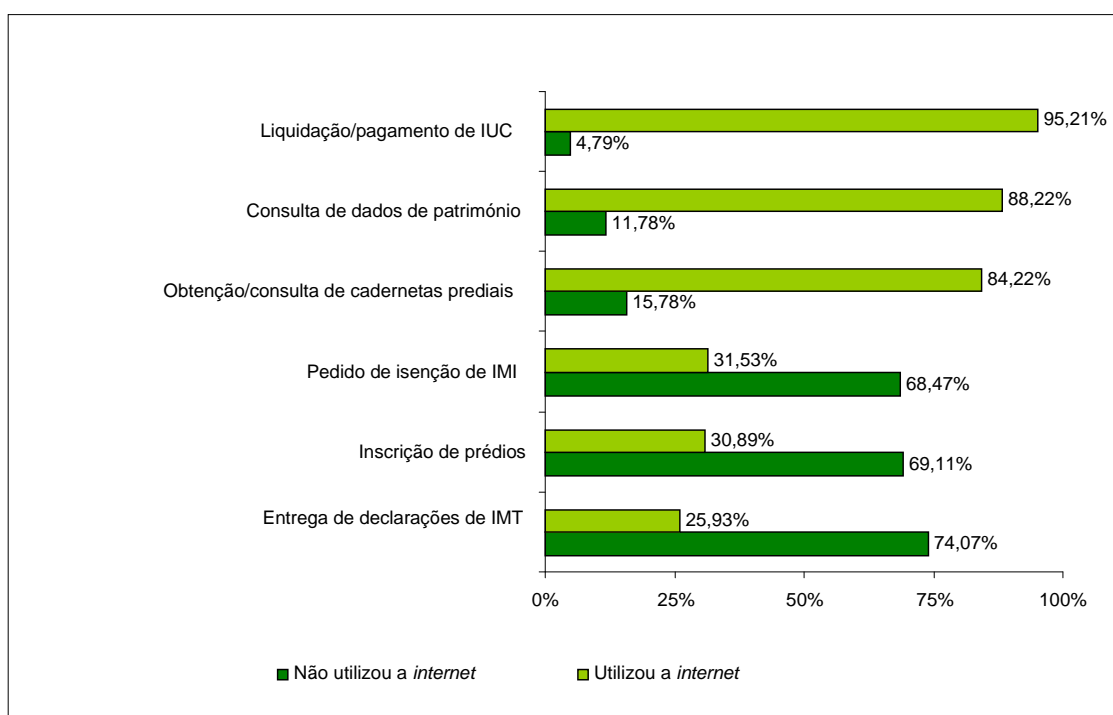


Gráfico 12 – Utilização dos serviços de Património no canal *internet*

Comparando com os valores do questionário de 2007, verifica-se um aumento generalizado na utilização de todos os serviços da área de património. A maior subida verificou-se na “Liquidação/pagamento do IUC”, com cerca de 15 pontos percentuais, logo seguida pelo “Pedido de isenção do IMI”, que registou uma subida de cerca de 10 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Liquidação/pagamento de IUC	95,21%	79,94%
Consulta de dados de património	88,22%	85,23%
Obtenção/consulta de cadernetas prediais	84,22%	81,84%
Pedido de IMI	31,53%	21,70%
Inscrição de prédios	30,89%	24,56%
Entrega de declarações de IMT	25,93%	18,58%

Tabela 8 – Serviços de Património utilizados através da internet

O serviço considerado de melhor qualidade é a “Obtenção/consulta de cadernetas prediais”, tendo sido classificado como “Bom” ou “Muito Bom” por cerca de 87% dos utilizadores.

A “Inscrição de prédios” é o serviço desta área com maior margem para melhorias, uma vez que é considerado “Bom” ou “Muito Bom” por apenas cerca de 52% dos TOC's que o utilizam e “Mau” por cerca de 8% destes.

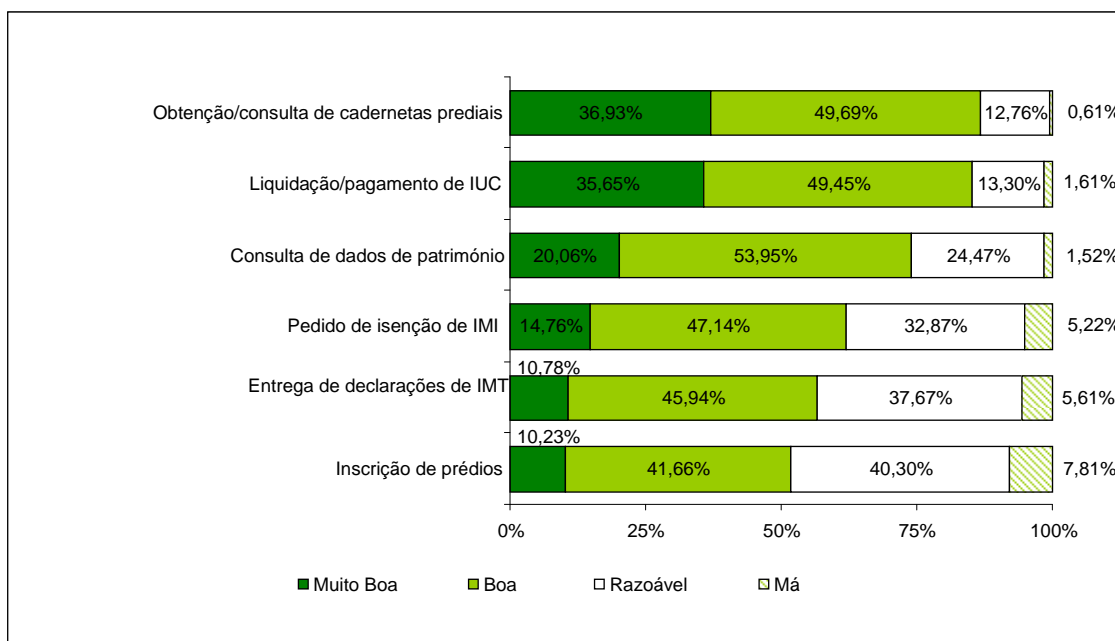


Gráfico 13 – Qualidade dos serviços de Património prestados via internet

Em comparação com os valores obtidos no questionário de 2007, o índice de qualidade percebida do “Pedido de isenção de IMI” aumentou cerca de 4 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Liquidação/pagamento do IUC	85,09%	83,91%
Obtenção/consulta de cadernetas prediais	86,63%	88,55%
Consulta de dados de património	74,01%	75,53%
Pedido de isenção de IMI	61,91%	57,80%
Entrega de declarações de IMT	56,72%	57,55%
Inscrição de prédios	51,89%	51,29%

Tabela 9 – Serviços de Património classificados como "bons" ou "muito bons"

Serviços da área de Identificação e Gestão de Contribuintes (IGC)

A análise do gráfico 14 permite constatar que o nível de utilização dos serviços desta área é bastante elevado, uma vez que todos têm taxas de utilização superiores a 77%.

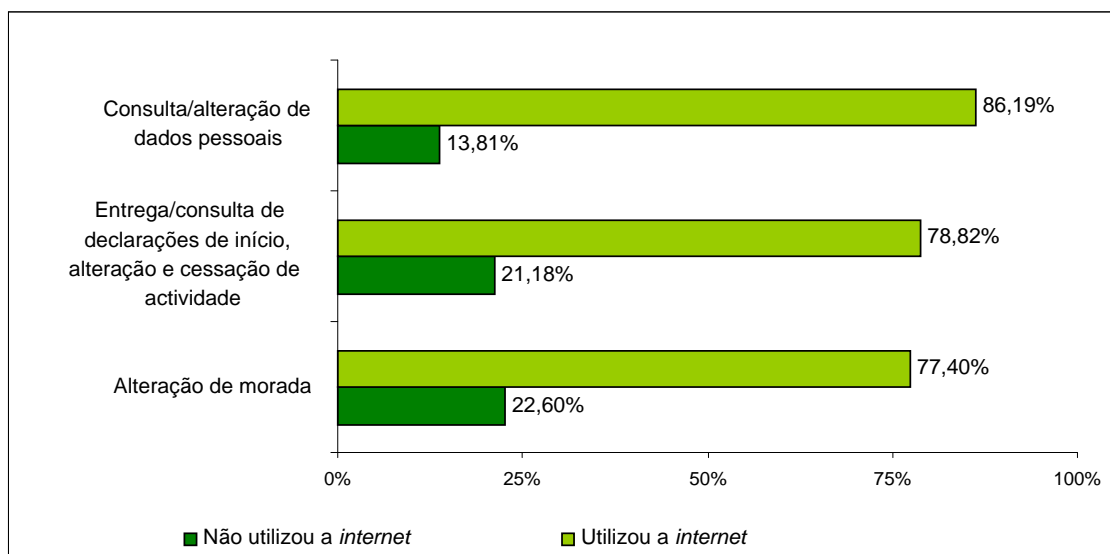


Gráfico 14 – Utilização dos serviços de IGC no canal internet

Em comparação com o questionário de 2007, verifica-se um aumento dos níveis de utilização dos serviços desta área, sendo que no caso da “Entrega/consulta de declarações de início, alteração e cessação de actividade” o aumento se situou em cerca de 26 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta/alteração de dados pessoais	86,19%	---
Entrega/consulta de declarações de início, alteração e cessação de actividade	78,82%	52,41%
Alteração de morada	77,40%	69,30%

Tabela 10 – Serviços de IGC utilizados através da internet

A “Alteração de morada”, apesar de ser o serviço da área de IGC menos utilizado pelos TOC's, é considerado o que possui melhor qualidade, tendo sido classificado como “Bom” ou “Muito Bom” por cerca de 82% dos seus utilizadores.

É de notar que cerca de 10% dos TOC's classificaram o serviço “Entrega/consulta de declarações de início, alteração e cessação de actividade” como sendo de “Má” qualidade. Contudo, e como apresentado na Tabela 11, este serviço registou, face ao questionário efectuado em 2007, um aumento da qualidade percebida na ordem dos 15 pontos percentuais.

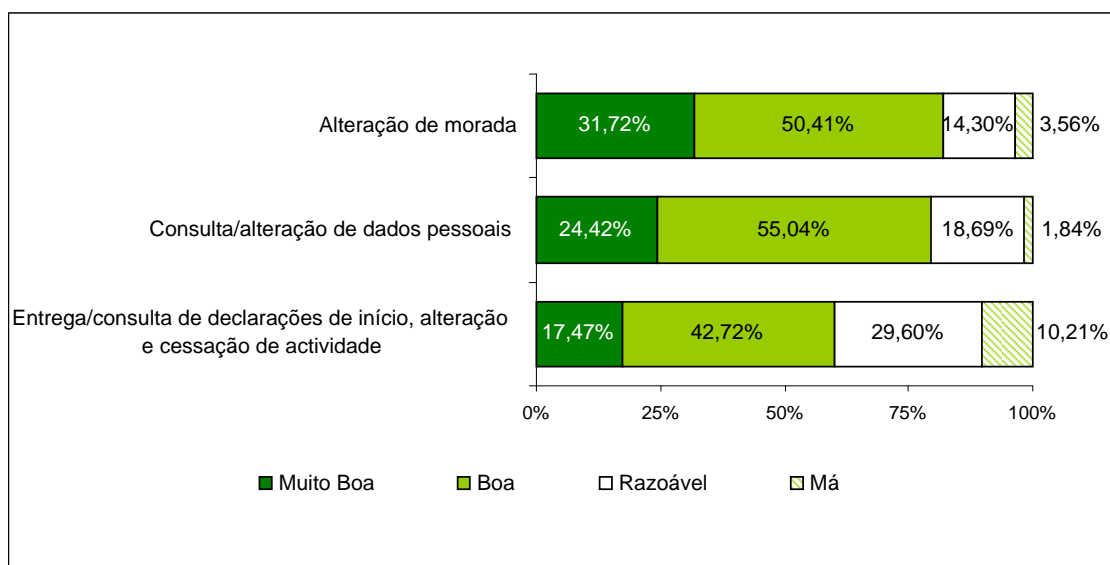


Gráfico 15 – Qualidade dos serviços de IGC prestados via internet

A tabela seguinte evidencia o crescimento do nível de qualidade da funcionalidade “Entrega/consulta de declarações de início, alteração e cessação de actividade” de 2007 para 2008.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Alteração de morada	82,13%	83,42%

Consulta/alteração de dados pessoais	79,47%	---
Entrega/consulta de Declarações de Início, Alteração e Cessação de Actividade	60,19%	45,25%

Tabela 11 – Serviços de IGC classificados como "bons" ou "muito bons"

Serviço da área de Gestão de TOC'S

Como se pode observar no gráfico 16, este serviço é utilizado por cerca de 83% dos TOC's.

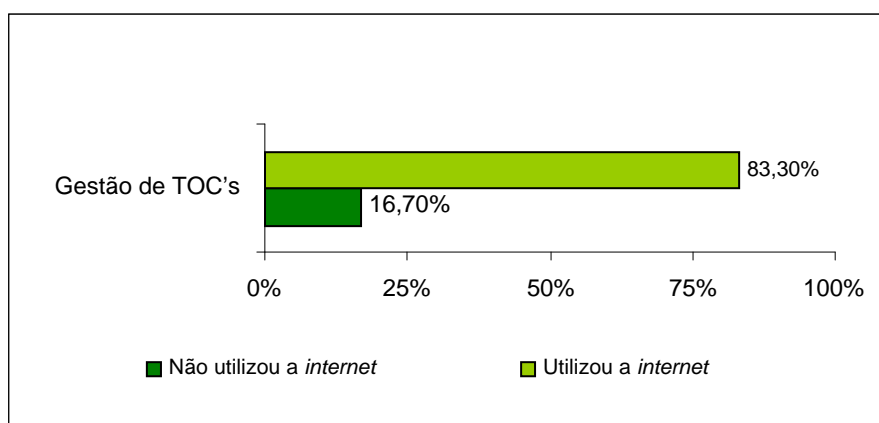


Gráfico 16 – Utilização dos serviços de gestão de TOC's no canal internet

Verifica-se uma ligeira descida em relação à percentagem de TOC's que, no questionário anterior, dizem ter utilizado este serviço através da internet.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Gestão de TOC's	83,30%	86,61%

Tabela 12 – Serviços de gestão de TOC's utilizados através da internet

O nível de qualidade deste serviço é elevado, sendo considerado “Bom” ou “Muito Bom” por 71% dos TOC's que o utilizaram.

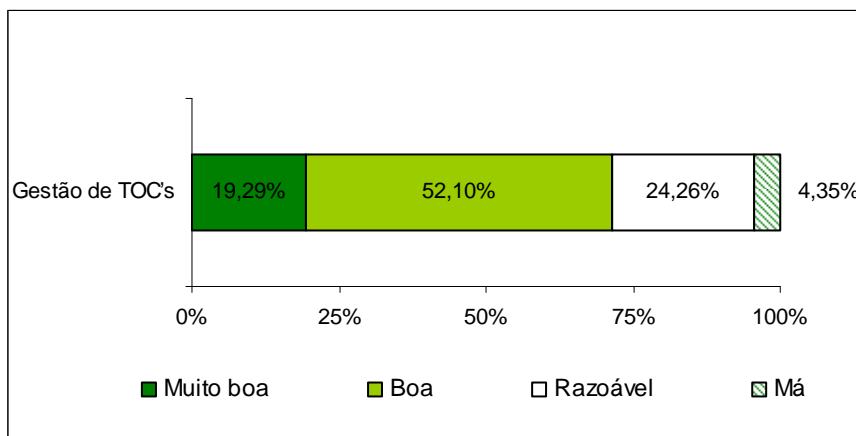


Gráfico 17 – Qualidade dos serviços de gestão de TOC's prestados via internet

Em comparação com os valores do questionário anterior, verifica-se uma ligeira descida na qualidade percebida deste serviço.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Gestão de TOC's	71,40%	73,53%

Tabela 13 – Serviços de gestão de TOC's classificados como "bons" ou "muito bons"

Outros Serviços

A utilização de outros serviços disponíveis no canal *internet* foi referida apenas por cerca de 3% dos TOC'S.

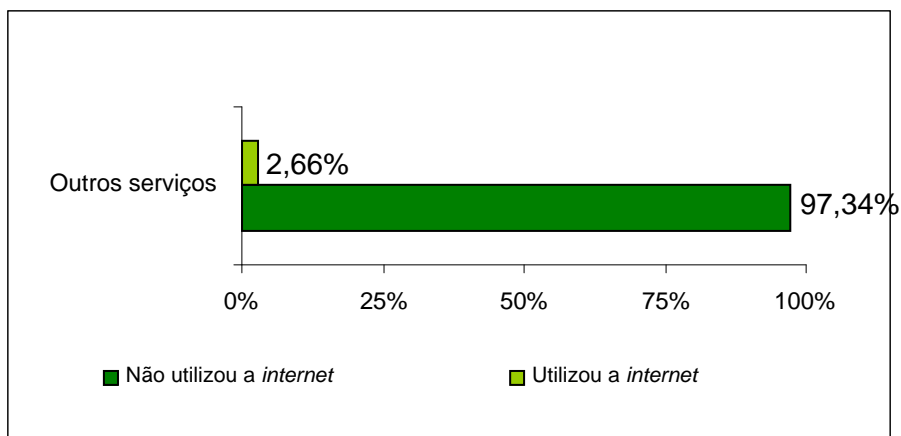


Gráfico 18 – Utilização dos outros serviços no canal internet

Analisando a tabela 14, pode verificar-se que houve uma diminuição da sua utilização através do canal *internet*.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Outros Serviços	2,66%	3,34%

Tabela 14 – Outros serviços utilizados através da *internet*

Do conjunto de outros serviços referidos pelos TOC's, destacam-se os seguintes:

- Penhora e venda electrónica de bens penhorados;
- Consulta e preenchimento de IES;
- Entrega de guias de retenção de IRS.

Estes serviços foram classificados como “Bons” ou “Muito Bons” por cerca de 37% dos TOC's que os utilizaram; no entanto, cerca de 30% destes consideraram-nos de “Má” qualidade.

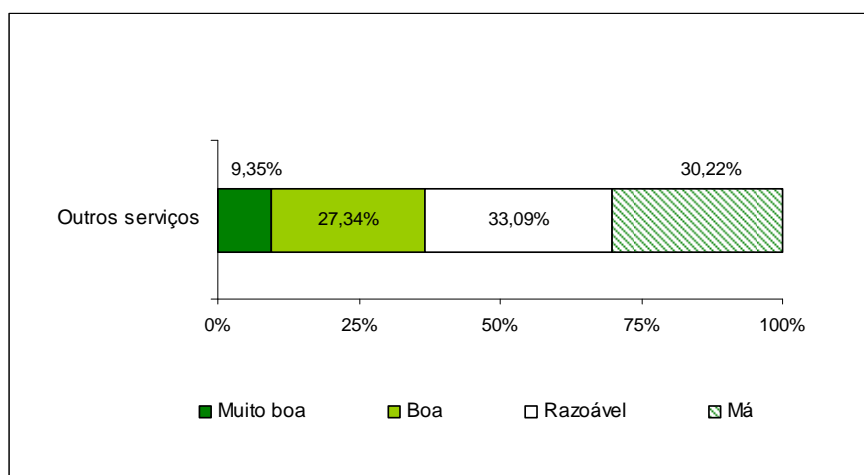


Gráfico 19 – Qualidade dos outros serviços prestados via *internet*

Verifica-se um aumento de cerca de 7 pontos percentuais na qualidade percebida dos outros serviços, quando se compara os valores do questionário em análise com os do questionário de 2007.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Outros Serviços	36,69%	30,16%

Tabela 15 – Outros serviços classificados como "bons" ou "muito bons"

Síntese das verificações efectuadas

Os serviços com taxas de utilização mais elevadas (iguais ou superiores a 95%) foram:

- Obtenção de comprovativos;
- Entrega de declarações;
- Obtenção e impressão de formulários;
- Consulta de dados de IRC e/ou IVA;
- Liquidação/pagamento do IUC.

Os serviços com taxas de utilização mais baixas (inferiores a 32%) foram:

- Entrega de declarações de IMT;
- Inscrição de prédios;
- Pedido de isenção de IMI.

Os serviços mais bem classificados quanto à qualidade (com classificações de “Bom” ou “Muito Bom” iguais ou superiores a 85%) foram:

- Entrega de declarações;
- Obtenção de comprovativos;
- Obtenção/consulta de cadernetas prediais;
- Liquidação/pagamento do IUC.

Os serviços menos bem classificados quanto à qualidade (com classificações de “Bom” ou “Muito Bom” iguais ou inferiores a 27%) foram:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Outros serviços;
- Consulta a regularização de divergências;
- Pedido de anulação de guias de pagamento.

2.2.3. Tipo de informação disponibilizada on-line

Tal como se pode observar no gráfico 20, cerca de 88% dos TOC's consideraram suficiente a informação disponibilizada na *internet* sobre os seus clientes.

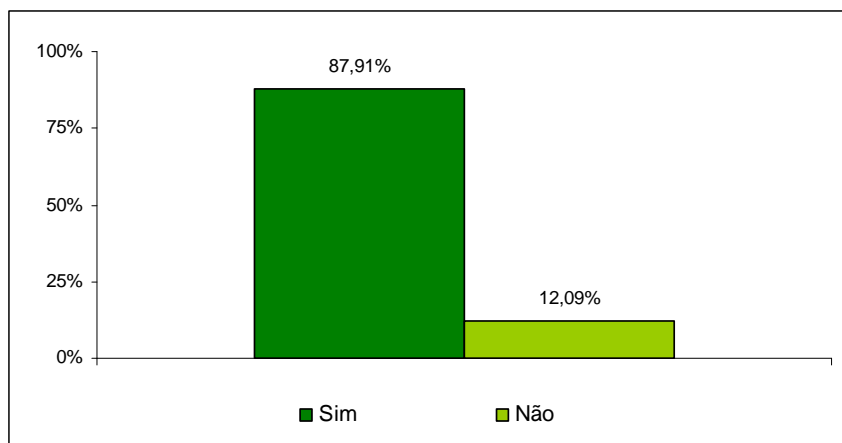


Gráfico 20 – Informação disponibilizada na *internet*

Os TOC's que foram de opinião contrária destacaram vários tipos de informação à qual desejavam aceder por a considerarem importante para o exercício da sua actividade profissional.

Relativamente à informação genérica sobre os seus clientes, estes TOC's referiram que gostariam de aceder a:

- Informação cadastral mais detalhada, nomeadamente a respeitante à morada fiscal, às datas de início e cessação de actividade, aos NIF comunitários e de entidades não residentes, aos códigos CAE (da actividade principal e das secundárias), à identificação dos sócios das empresas e sua informação cadastral, e à possibilidade de pesquisar o NIF e a morada através do nome;
- Informação histórica, sobre os TOC's associados a uma determinada empresa e todas as declarações fiscais a ela relativas (incluindo as entregues em papel).

No que respeita a dados de Justiça e Fluxos Financeiros, foi manifestado o desejo de aceder aos seguintes dados:

- Conta corrente por imposto, que incluía o detalhe das declarações entregues, liquidações efectuadas, reembolsos e pagamentos, infracções e dívidas fiscais, juros e coimas, entre outros;
- Resumo de cobrança dos seus clientes;
- Sistema de alertas para pagamentos específicos (como, por exemplo, os pagamentos por conta de IRC ou o pagamento de IUC) e para a falta desses pagamentos;

- Informação detalhada sobre processos em análise ou reclamações efectuadas (qualquer que seja o canal em que a reclamação foi efectuada);
- Informação detalhada sobre as dívidas fiscais dos clientes;
- Informação detalhada sobre infracções fiscais dos clientes, incluindo informação de histórico, dados sobre a origem das coimas e descodificação do seu descritivo (neste momento é necessário que o TOC se desloque ao Serviço de Finanças para obter o significado do descritivo da coima);
- Disponibilização de informação actualizada sobre os processos de penhora;
- Disponibilização de informação relacionada com pagamentos a prestações, nomeadamente quanto é que já foi pago até uma determinada data.

Foi, também, referido que seria desejável que o portal das declarações electrónicas apresentasse apenas os serviços disponíveis para cada tipo de utilizador e não a panóplia completa de serviços.

2.2.4. Dificuldades sentidas com a utilização da internet

No que se refere às dificuldades sentidas com a utilização da *internet*, a análise do gráfico 21 permite verificar que os principais problemas experimentados pelos TOC's no exercício da sua actividade são de natureza técnica. Deste modo, a "Indisponibilidade" e a "Lentidão" do sistema foram consideradas difíceis de ultrapassar, respectivamente, por cerca de 34% e 33% dos TOC'S.

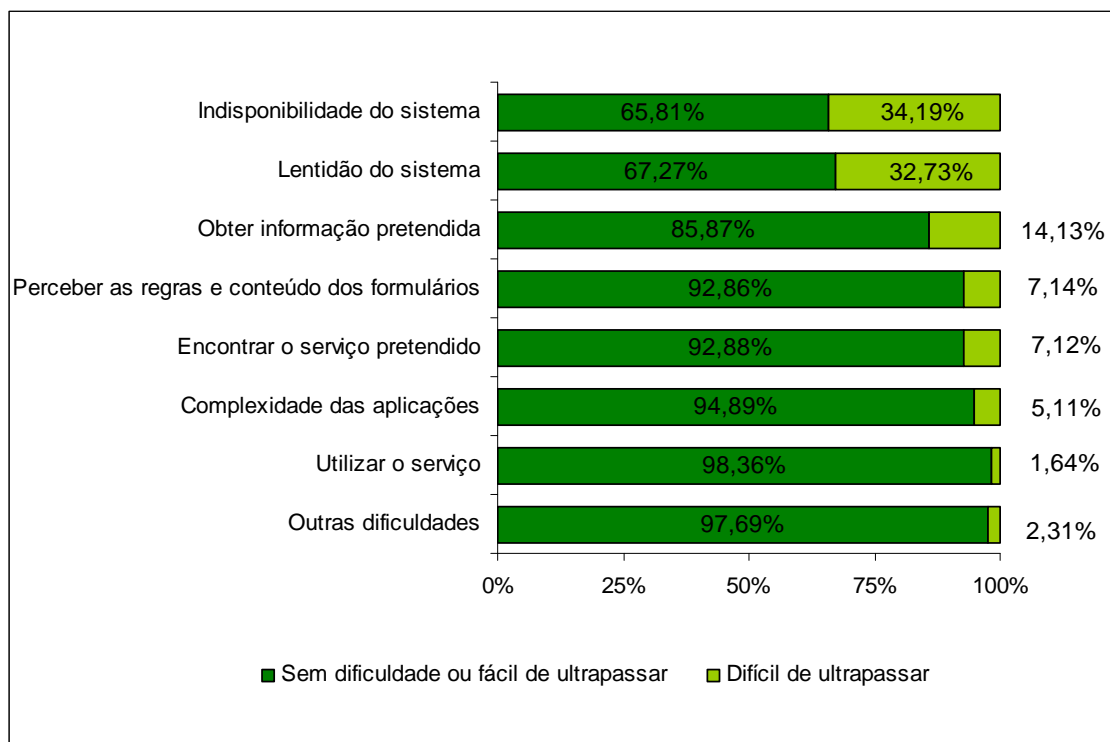


Gráfico 21 – Dificuldades sentidas com a utilização da *internet*

No que concerne às restantes rubricas, é de realçar que mais de 86% dos TOC's ou não sentiu dificuldades ou as considerou fáceis de ultrapassar, comprovando-se que já se encontram familiarizados com a utilização da *internet*.

Relativamente às “outras dificuldades”, sentidas como difíceis de ultrapassar por apenas 2% dos TOC'S, foram destacadas as seguintes:

- A ajuda disponível muitas vezes não se encontra completa, nomeadamente ao nível da ajuda ao preenchimento das declarações;
- As consultas poderiam em certos casos disponibilizar mais informação, como, por exemplo, nas penhoras;
- Existência de dificuldades na pesquisa de legislação organizada por temas;
- Alguns serviços disponíveis deveriam incluir mais funcionalidades, como, por exemplo, a possibilidade de anulação de guias de pagamento até à data limite de pagamento e a actualização de todos os dados cadastrais;
- Existência de problemas de compatibilidade com o Windows Vista (nomeadamente no que se relaciona com a declaração periódica do IVA).

Uma outra preocupação demonstrada pelos TOC's prende-se com a demora ou mesmo falta de resposta aos pedidos de esclarecimento ou reclamações efectuadas. Foi também referido que, por vezes, a informação disponível para consulta não se encontra actualizada.

2.3. Serviço prestado nos canais não internet

2.3.1. Apreciação global do canal atendimento presencial

O atendimento presencial é um canal bastante utilizado pelos TOC's no desenrolar da sua actividade profissional mas, em termos de "Apreciação Global", foi considerado como "Bom" ou "Muito Bom" por apenas cerca de 41% destes.

A "Resolução de Problemas" é o parâmetro mais bem classificado, tendo recebido cerca de 43% de respostas "Boas" ou "Muito Boas". Já a "Rapidez" é o parâmetro que obteve a classificação menos positiva com cerca de 35% de respostas com as referidas apreciações.

As características deste canal fazem com que seja o indicado para resolver todas as questões que os TOC's não consigam ver resolvidas através dos demais. É, assim, de apostar na melhoria dos serviços prestados através do mesmo, pois este canal é utilizado "Frequentemente" ou "Muito Frequentemente" por cerca de 37% dos TOC's.

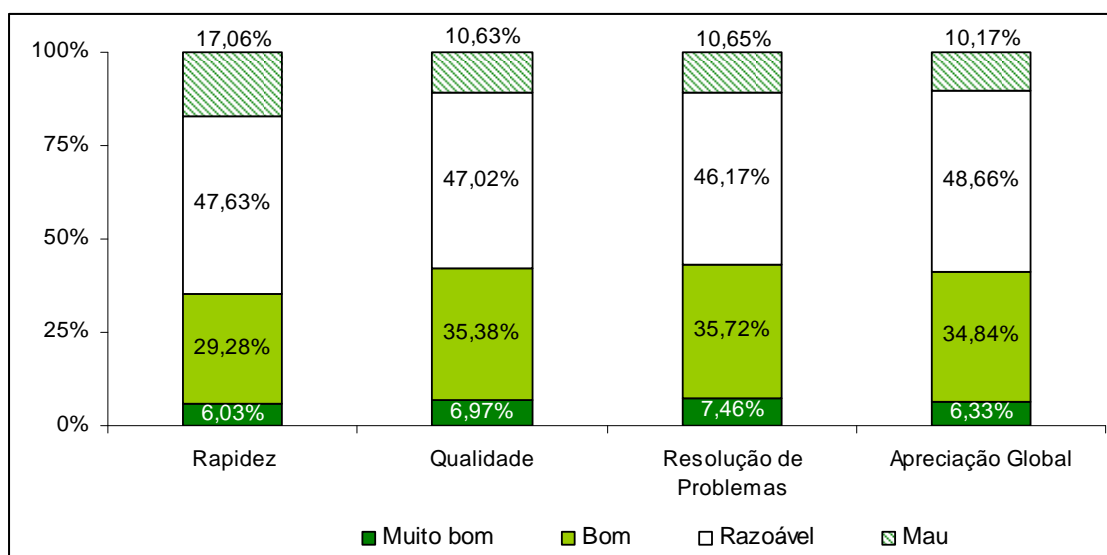


Gráfico 22 – Avaliação do nível de serviço do canal atendimento presencial

Na análise comparativa com o questionário de 2007, apresentada no gráfico 23, pode concluir-se que a apreciação global se mantém sensivelmente inalterada. Contudo, registou-se um aumento de satisfação de cerca de 3 pontos percentuais ao nível da “Resolução de Problemas”.

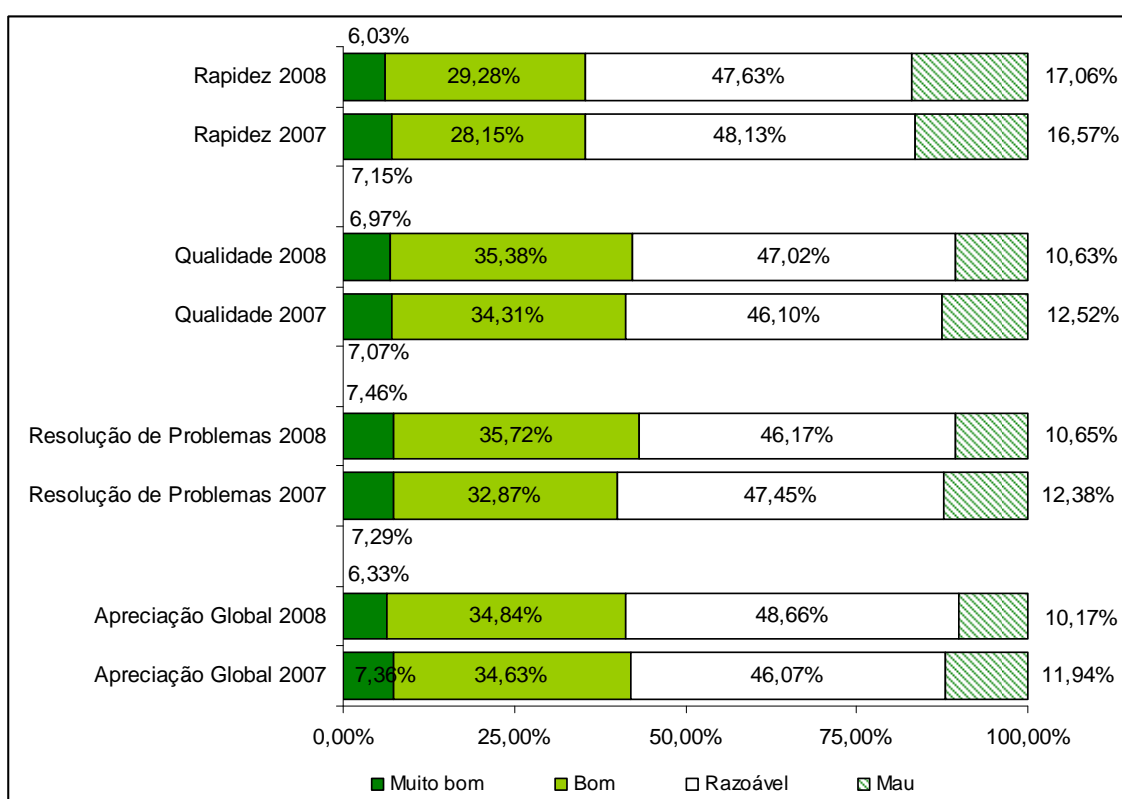


Gráfico 23 – Comparação do nível de serviço do canal atendimento presencial

2.3.2. Apreciação global do canal e-mail

A classificação obtida pelo canal *e-mail* junto dos TOC's não foi muito elevada, já que o seu melhor parâmetro, a “Qualidade”, foi considerado como “Bom” ou “Muito Bom” por apenas cerca de 48% destes.

A “Apreciação Global” deste canal foi um pouco mais baixa, com cerca de 46% de respostas classificando-a como “Boa” ou “Muito Boa”.

Tendo em consideração estas classificações e as preocupações demonstradas quanto à não obtenção de respostas atempadas relativamente às questões colocadas, pode inferir-se que existe uma grande margem para a melhoria dos serviços prestados através deste canal, que é utilizado “Frequentemente” ou “Muito Frequentemente” por 33% dos TOC's.

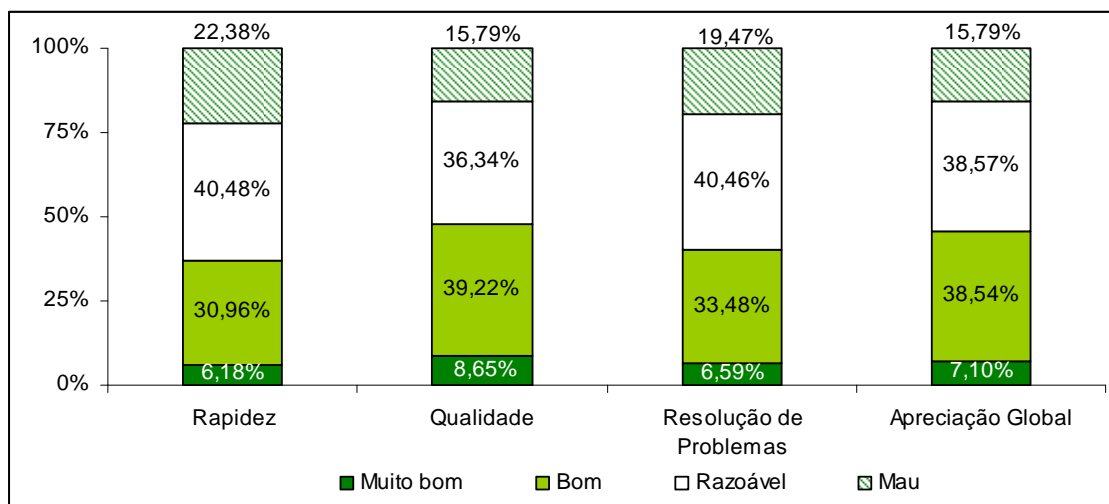


Gráfico 24 – Avaliação do nível de serviço do canal e-mail

A necessidade de melhorar este canal é ainda mais premente quando se comparam os valores do questionário de 2008 com os do ano anterior. Houve uma avaliação menos positiva em todos os parâmetros, sendo que a “Apreciação Global” sofreu uma descida de cerca de 9 pontos percentuais. A “Qualidade” foi o parâmetro que teve a descida menos acentuada, tendo decrescido apenas 4 pontos percentuais.

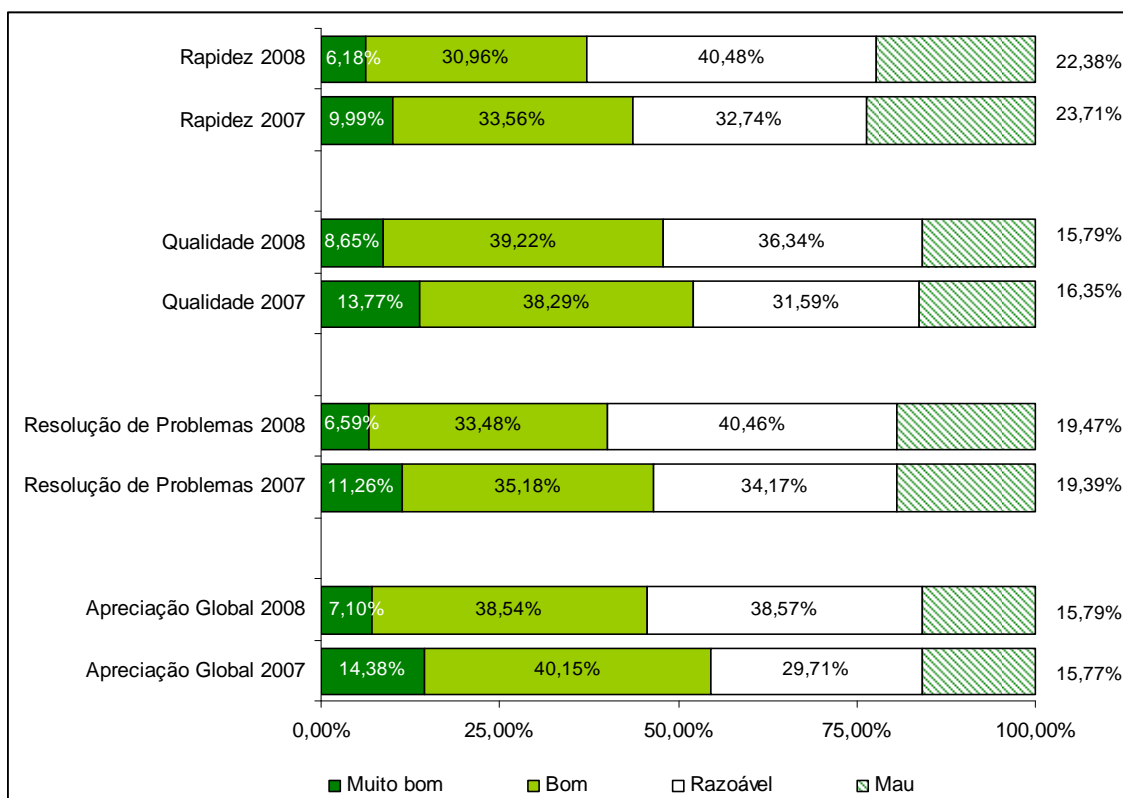


Gráfico 25 – Comparação do nível de serviço do canal e-mail

2.3.3. Apreciação global do canal telefónico

A “Apreciação Global” dos níveis de satisfação dos TOC's relativamente ao canal telefónico, revela que cerca de 35% destes profissionais o classificaram como “Bom” ou “Muito Bom”.

A “Qualidade” é o parâmetro mais bem classificado, tendo obtido cerca de 38% de respostas com as referidas classificações. Inversamente, a “Rapidez” é o parâmetro menos valorizado, pois apenas obteve 30% de respostas classificando-a como “Boa” ou “Muito Boa”.

Pelo que se conclui que neste canal, utilizado “Frequente” ou “Muito Frequentemente” por cerca de 31% dos TOC's, há margem para melhorar o serviço prestado.

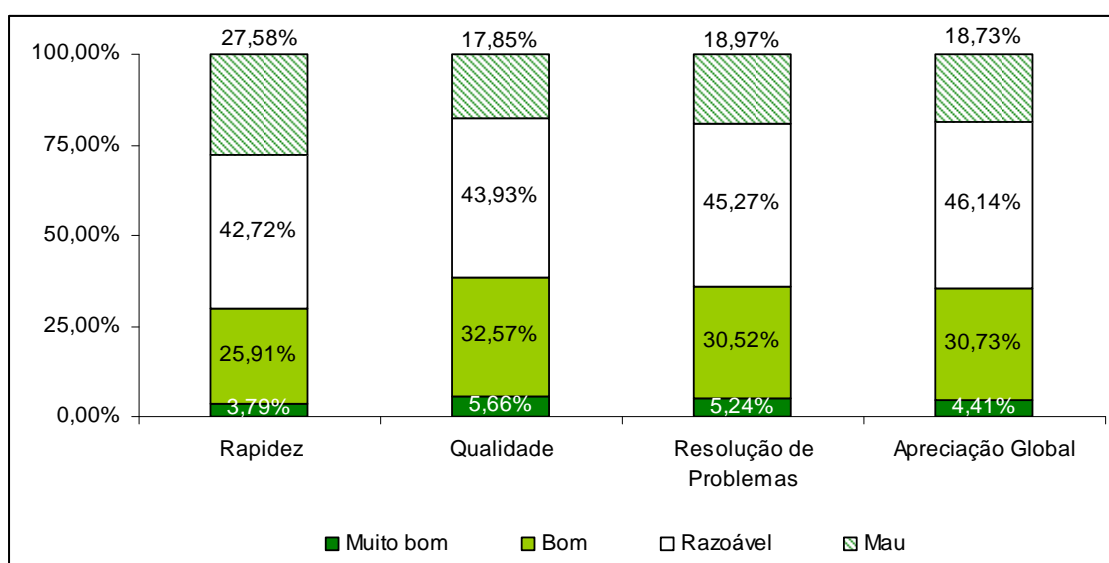


Gráfico 26 – Avaliação do nível de serviço do canal telefónico

Ao contrário das análises anteriormente efectuadas, em relação ao canal telefónico verifica-se uma melhoria na qualidade percebida relativamente a todos os parâmetros analisados. Neste contexto, a “Qualidade” foi o parâmetro que obteve a melhoria mais significativa, tendo registado um aumento de cerca de 8 pontos percentuais.

Inversamente a “Apreciação Global”, com um aumento de cerca de 4 pontos percentuais, foi o parâmetro que teve a menor subida.

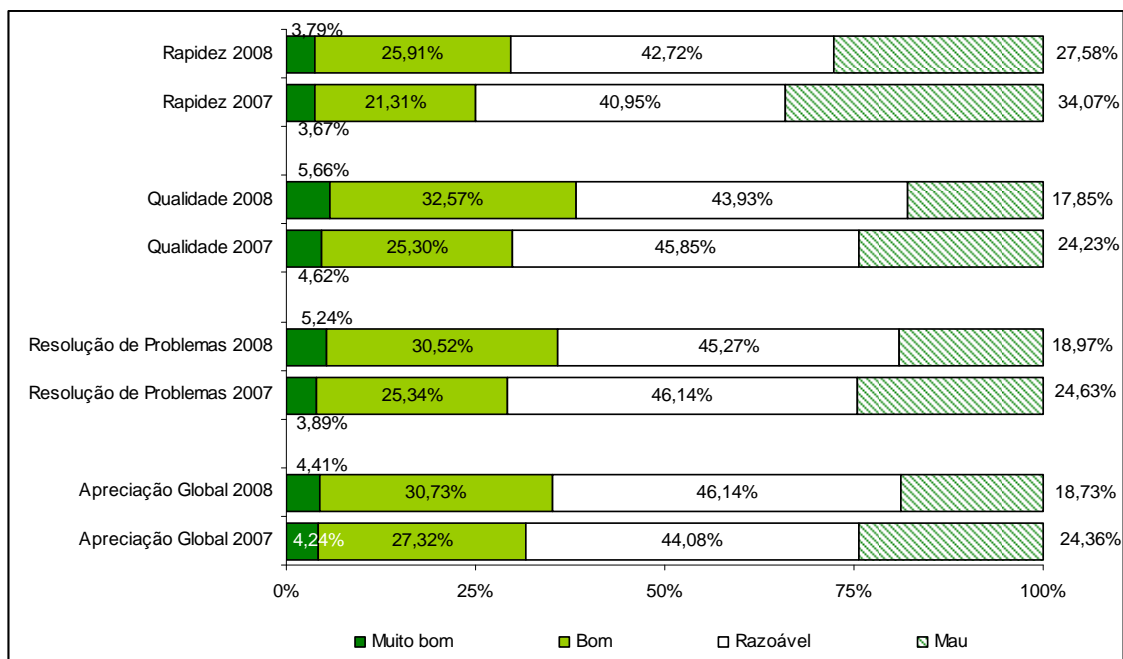


Gráfico 27 – Comparação do nível de serviço do canal telefónico

Relativamente ao ano de 2008, o *help-desk* foi contactado por cerca de 60% dos TOC's, como se pode verificar no gráfico 28.

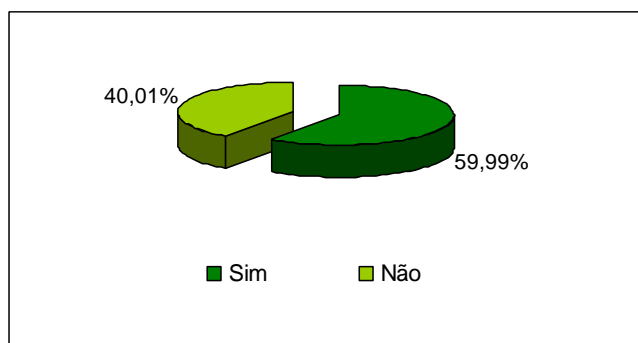


Gráfico 28 – Contactos com o help-desk

Comparativamente a 2007, e conforme se evidencia na tabela 24, constata-se uma redução de cerca de 10 pontos percentuais nos contactos efectuados com o *help-desk*.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Sim	59,99%	69,72%
Não	40,01%	30,28%

Tabela 16 – Contactos com o help-desk

No que se refere ao número de tentativas necessárias para contactar o *help-desk*, e de acordo com o apresentado no gráfico 29, verifica-se que apenas 8% dos TOC's consegue o contacto à primeira tentativa, cerca de 35% o consegue em duas ou três tentativas e cerca de 46% em mais de três tentativas. Contudo, cerca de 11% dos TOC's não chegam a conseguir estabelecer contacto com o *help-desk*.

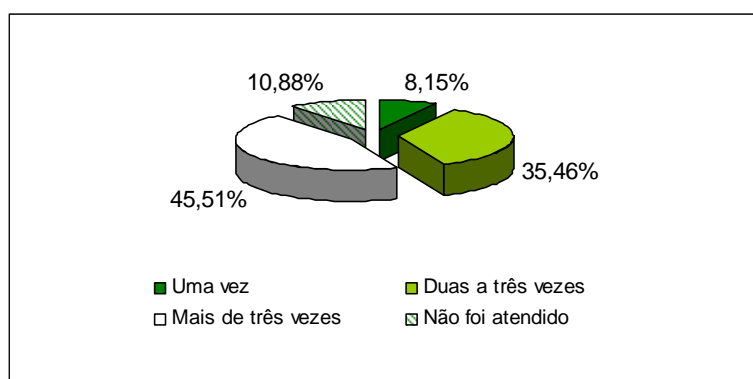


Gráfico 29 – Número de tentativas para estabelecer contacto com o *help-desk*

Após conseguirem estabelecer contacto, a maioria dos TOC's, cerca de 77%, vê a sua questão solucionada em um ou dois telefonemas. No entanto, cerca de 23% dos TOC's necessita de efectuar mais de três telefonemas para resolver a sua questão.

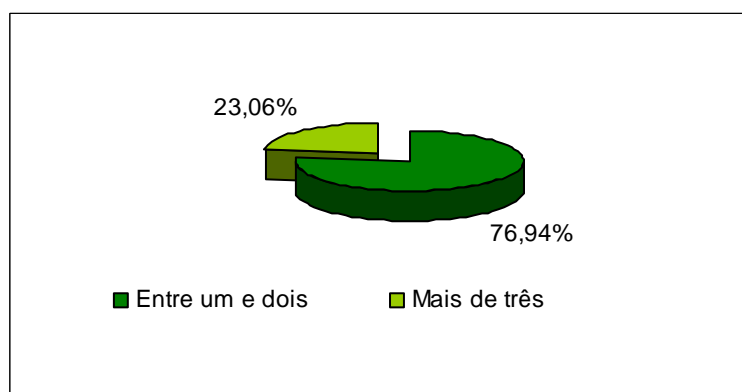


Gráfico 30 – Número de contactos até à resolução do problema

Relativamente às características do atendimento prestado, cerca de 95% dos TOC's considera que o atendimento foi efectuado com cortesia e simpatia. No que concerne às outras características, cerca de 83% dos TOC's consideraram que a informação prestada foi esclarecedora, clara e útil.

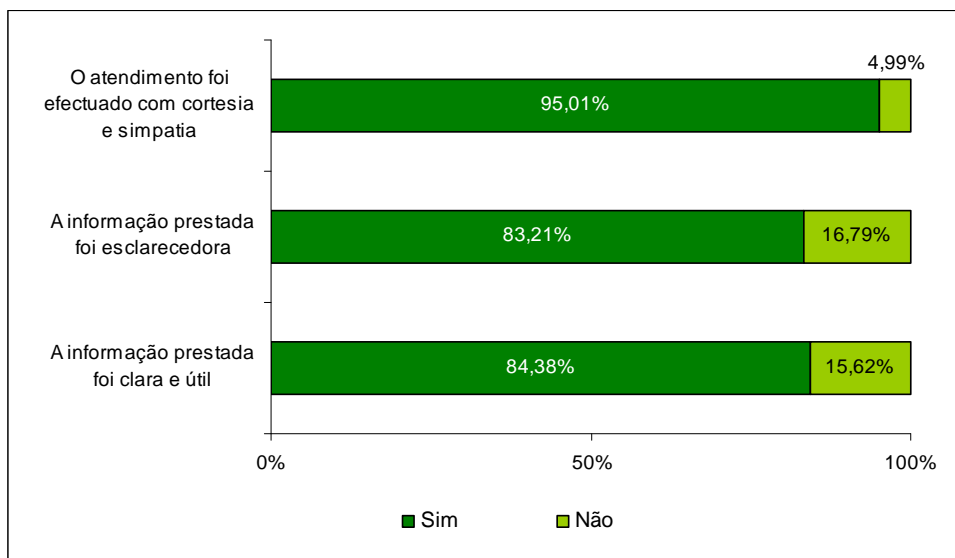


Gráfico 31 – Atendimento prestado pelo help-desk

Quando comparados com os valores obtidos no questionário de 2007 (gráfico 32), verifica-se um aumento de cerca de 15 pontos percentuais na satisfação dos TOC's relativamente à clareza com que a informação foi prestada. Os outros parâmetros não sofreram alterações significativas.

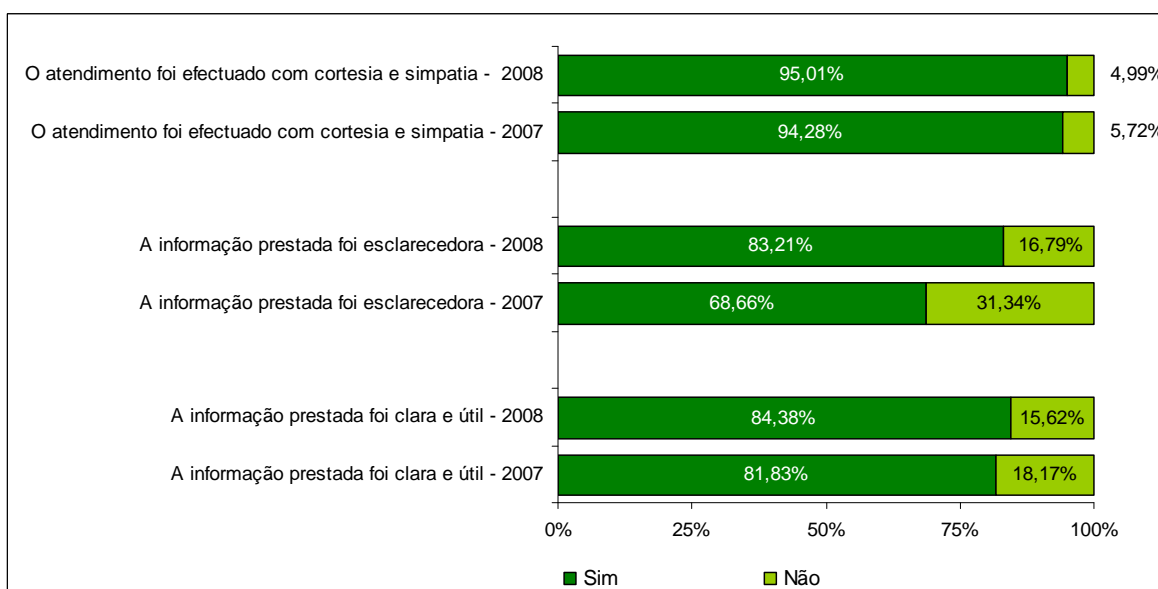


Gráfico 32 – Evolução da qualidade de atendimento do help-desk

2.3.4. Utilização de serviços em canais não internet

À semelhança da análise efectuada à utilização de serviços no canal *internet*, procede-se seguidamente a idêntico estudo para os canais não *internet*. Para tal, manteve-se o agrupamento dos serviços/funcionalidades nos grupos apresentados anteriormente: “Funcionalidades Genéricas”, “IR e IVA”, “Justiça e Fluxos Financeiros”, “Património”, “Identificação e Gestão de Contribuintes”, “Gestão de TOC's” e “Outros serviços”.

Funcionalidades Genéricas

O gráfico 33 representa a utilização de “Funcionalidades Genéricas” em canais não *internet*. A sua observação evidencia que o “Esclarecimento de dúvidas” é o serviço mais utilizado pelos TOC's, logo seguido das funcionalidades “Informação/legislação fiscal” e “Certidões”.

Quanto ao “Esclarecimento de dúvidas” e à “Consulta de informação/legislação fiscal”, e considerando que estes dois serviços também apresentam no canal *internet* níveis de utilização bastante elevados (superiores a 79%), pode concluir-se que os TOC's têm de recorrer a mais do que um canal para verem totalmente satisfeitas as suas necessidades nestes domínios. Por outro lado, os canais não *internet*, pela sua própria natureza, constituem os canais preferenciais para obter esclarecimentos e aceder à informação fiscal.

Relativamente às “Certidões”, existirá alguma falta de informação na medida em que alguns TOC's referem ter de utilizar o atendimento presencial para a obtenção de certidões de não dívida, quando esse serviço pode ser efectuado através do canal *internet*, tendo embora um modo de funcionamento diferente do que existia anteriormente, visto que agora é realizado através de uma consulta de dados, não havendo lugar à emissão de uma certidão em papel.

O serviço com menor grau de utilização nestes canais é a obtenção de “Comprovativos”, ao qual recorreram cerca de 18% dos TOC's e cuja taxa de utilização na *internet* ronda os 100%.

É de notar que cerca de 37% dos TOC's referiu ter procedido à “Entrega de declarações” através de canais não *internet*.

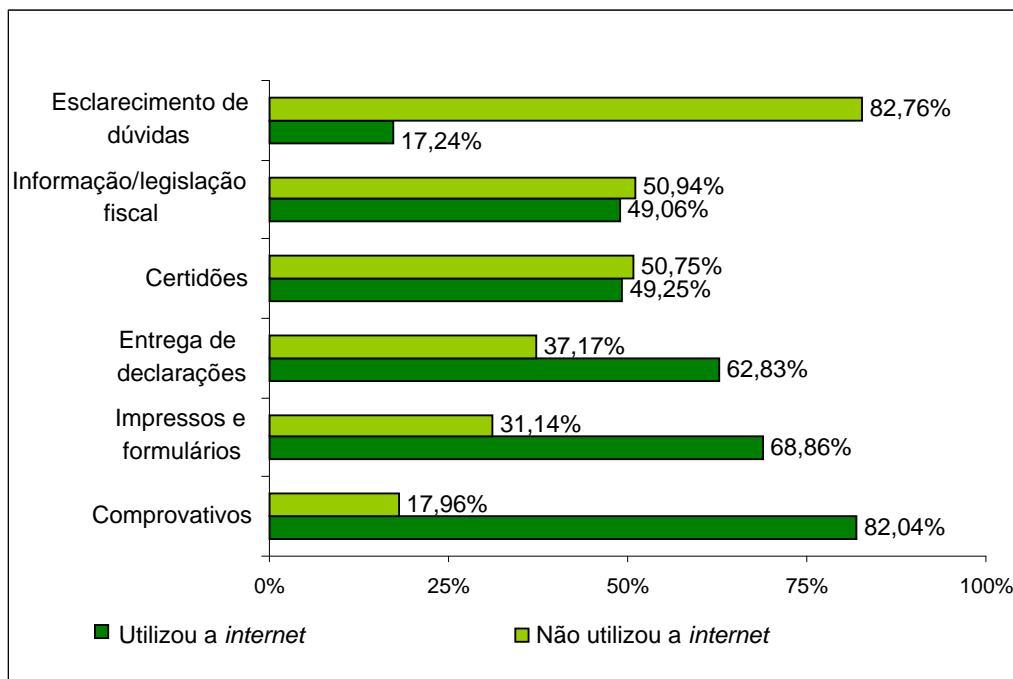


Gráfico 33 – Utilização das funcionalidades genéricas em canais não internet

Comparando as respostas a este questionário com as dadas no questionário de 2007, verifica-se uma subida de cerca de 16 pontos percentuais na obtenção de “Informação/legislação fiscal”. Esta subida é concomitante com as dificuldades em aceder à legislação fiscal a partir do canal *internet* que os TOC's afirmaram sentir.

É de notar o decréscimo de cerca de 7 pontos percentuais na obtenção de “Impressos e formulários” através de canais não *internet*, justificada pelo aumento do número de impressos e formulários disponíveis no *site* das declarações electrónicas.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Esclarecimento de dúvidas	82,76%	---
Informação/legislação fiscal	50,94%	35,42%
Certidões	50,75%	46,59%
Entrega de declarações	37,17%	41,29%
Impressos e formulários	31,14%	38,01%
Comprovativos	17,96%	14,29%

Tabela 17 – Utilização dos serviços funcionalidades genéricas em canais não internet

Pela análise do gráfico 34, pode verificar-se que o canal não *internet* mais utilizado no caso dos serviços de “Funcionalidades Genéricas” é o atendimento presencial. Para

assuntos relacionados com “Certidões” o seu nível de utilização atinge cerca de 90%. Quanto à obtenção de “Impressos e formulários” o peso deste canal é superior a 76%.

Note-se que o atendimento telefónico tem um peso significativo, cerca de 38%, no que respeita aos serviços “Informação/legislação fiscal” e “Esclarecimento de dúvidas”.

É ainda de salientar que cerca de 35% dos TOC's utilizam o canal *e-mail* para a obtenção de “Comprovativos”.

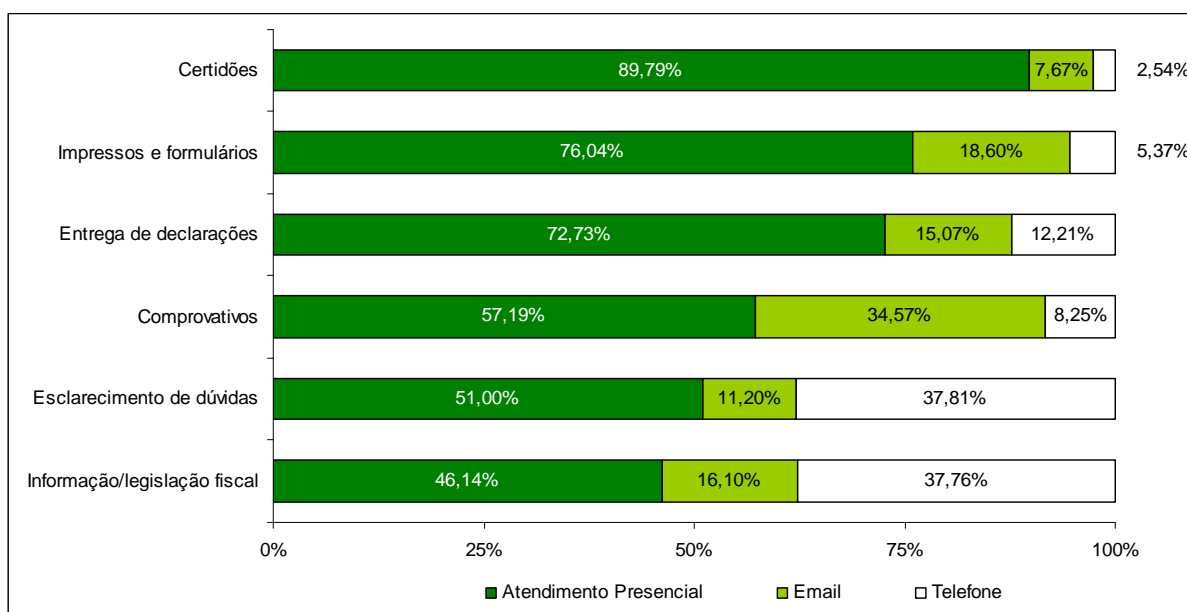


Gráfico 34 – Canais não *internet* utilizados nas funcionalidades genéricas

Serviços das áreas de IR e de IVA

No que toca a estas duas áreas, a “Regularização de divergências” é o serviço mais utilizado através dos canais não *internet*, sendo que cerca de 54% dos TOC's recorreram ao mesmo. Inversamente, a “Identificação de clientes/fornecedores” é o serviço ao qual os TOC's menos recorrem através destes canais, tendo sido utilizado por apenas cerca de 14% daqueles.

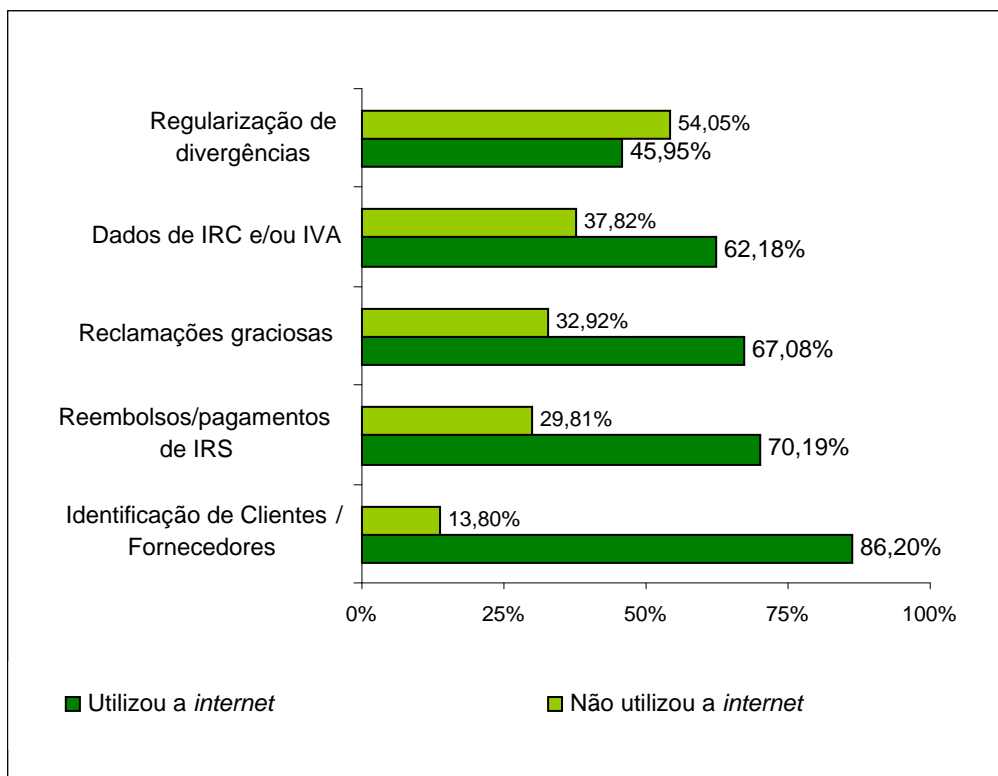


Gráfico 35 – Utilização dos serviços de IR e IVA em canais não internet

Em comparação com os dados do questionário de 2007, pode constatar-se que a utilização da “Regularização de divergências” registou um aumento de cerca de 14 pontos percentuais. A maior descida, de cerca de 4 pontos percentuais, verificou-se na utilização do serviço “Reembolsos/pagamentos de IRS”.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Regularização de divergências	54,05%	39,65%
Dados de IRC e/ou IVA	37,82%	35,63%
Reclamações graciosas	32,92%	35,89%
Reembolsos/pagamentos de IRS	29,81%	33,83%
Identificação de clientes/fornecedores	13,80%	11,49%

Tabela 18 – Utilização dos serviços de IR e IVA em canais não internet

Tal como nos serviços de “Funcionalidades Genéricas”, o canal não *internet* preferido pelos TOC's para contactarem a Administração Fiscal é o atendimento presencial, excepto no que respeita à “Identificação de clientes/fornecedores”, em que 44% dos TOC's dão preferência ao *e-mail*.

No caso das “Reclamações graciosas”, o atendimento presencial tem um peso de cerca de 85% no total de contactos efectuados.

É ainda de notar que, para a realização do serviço “dados de IRC e/ou IVA”, cerca de 22% dos TOC's recorre ao atendimento telefónico.

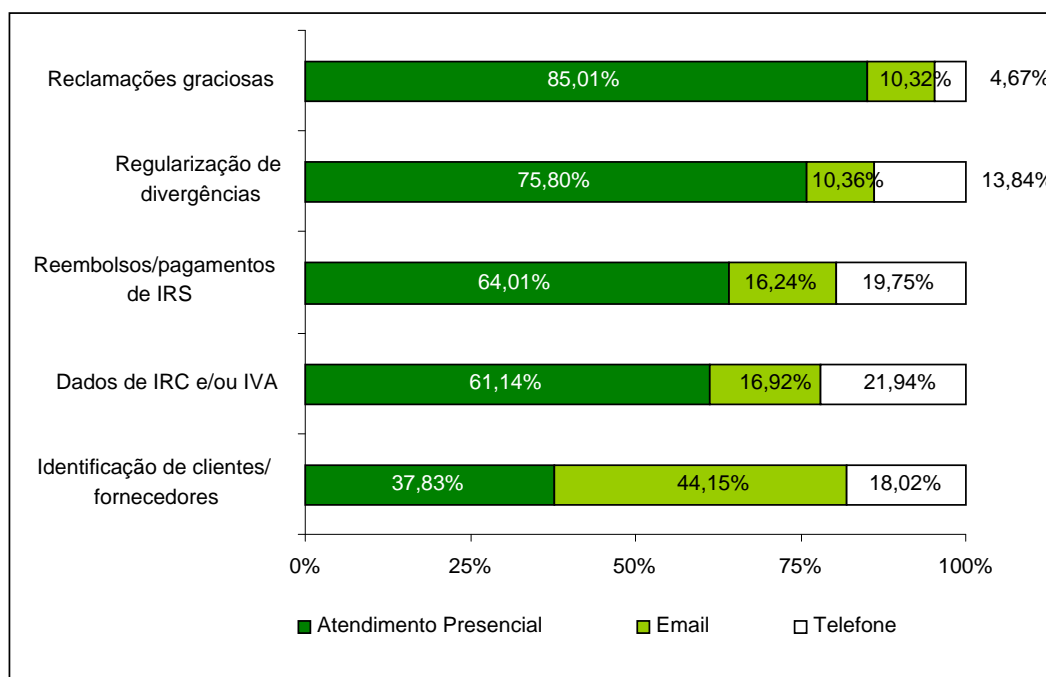


Gráfico 36 – Canais não *internet* utilizados nos serviços de IR e IVA

Serviços da área de Justiça e Fluxos Financeiros (JFF)

O serviço da área de Justiça e Fluxos Financeiros mais utilizado em canais não *internet* é o “Pagamento de impostos”, ao qual recorreram cerca de 54% dos TOC's. Inversamente, o que apresenta um menor nível de utilização é a consulta à “Situação financeira tributária”, com cerca de 29% TOC's a afirmarem terem-no utilizado.

É de notar que os serviços relacionados com as “Infracções fiscais” e com as “Dívidas fiscais” têm níveis de utilização relativamente elevados, com cerca de 40% e de 43%, respectivamente. Foram referidas pelos TOC's algumas dificuldades sentidas quando da utilização destes serviços através da *internet* que justificam o recurso a canais alternativos:

- A consulta a infracções fiscais indica apenas o tipo de imposto a que se refere a infracção, não indicando a situação concreta que lhe deu origem;

- As guias de pagamento das infracções fiscais indicam apenas o número do processo e não o tipo de imposto a que este se refere;
- No caso dos pagamentos a prestações não é possível determinar qual a parte do pagamento que será aplicada na redução da dívida, da coima e dos juros.

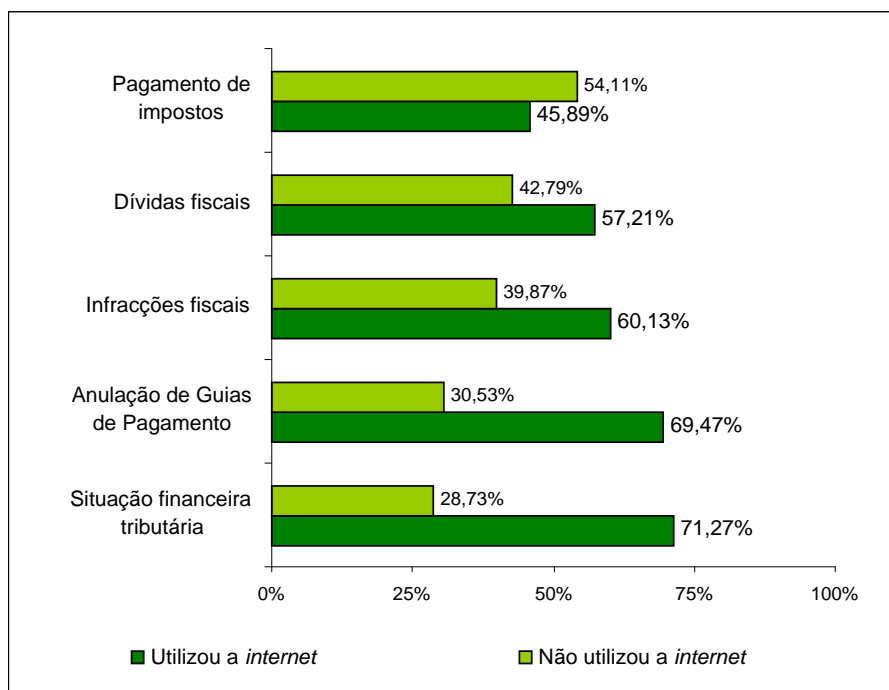


Gráfico 37 – Utilização dos serviços de JFF em canais não internet

Pela análise da tabela 19 pode verificar-se que houve uma redução significativa nos TOC's que recorreram ao "Pagamento de impostos" através de canais não internet.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Pagamento de impostos	54,11%	67,44%
Dívidas fiscais	42,79%	46,16%
Infracções fiscais	39,87%	44,04%
Anulação de guias de pagamento	30,53%	----
Situação financeira tributária	28,73%	27,42%

Tabela 19 – Utilização dos serviços de JFF em canais não internet

Mais uma vez se verifica que o atendimento presencial é o canal não internet privilegiado pelos TOC's (com excepção da "Anulação de guias de pagamento", em que o canal preferido é o e-mail).

O atendimento presencial é utilizado em cerca de 89% dos casos de “Pagamento de impostos” e os serviços de consulta de “Dívidas fiscais”, “Infracções fiscais” e “Situação financeira tributária” registam níveis de utilização superiores a 75%. Conclui-se daqui que a necessidade de informação suplementar à disponibilizada na *internet* leva os TOC's a recorrerem ao atendimento presencial em alternativa ao canal electrónico ou como complemento deste.

O serviço “Anulação de guias de pagamento” é o único em que a utilização do canal atendimento presencial é inferior a 75%. Relativamente a este serviço, o canal mais utilizado é o *e-mail*, ao qual recorreram cerca de 40% dos TOC's, sendo também de destacar a utilização do canal telefónico por cerca de 22% dos TOC's.

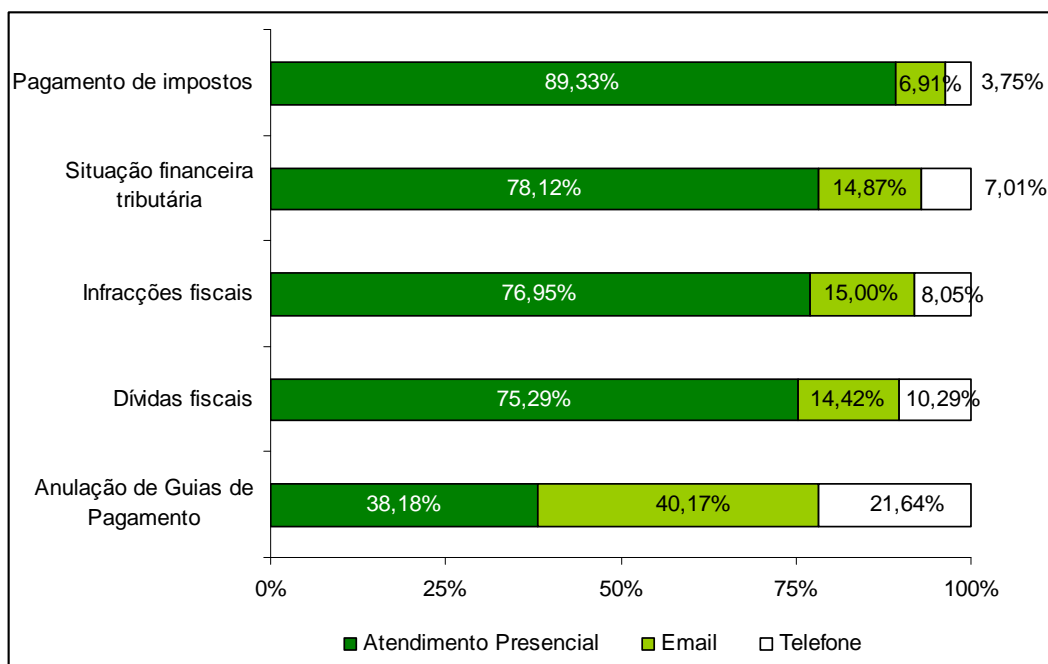


Gráfico 38 – Canais não *internet* utilizados nos serviços de JFF

Serviços da área de Património

A área de Património regista níveis relativamente baixos de utilização em canais não *internet*. O serviço mais utilizado, o “Imposto Único de Circulação”, é utilizado por cerca de 21% dos TOC's, apresentando todas as restantes funcionalidades índices de utilização inferiores a 20%.

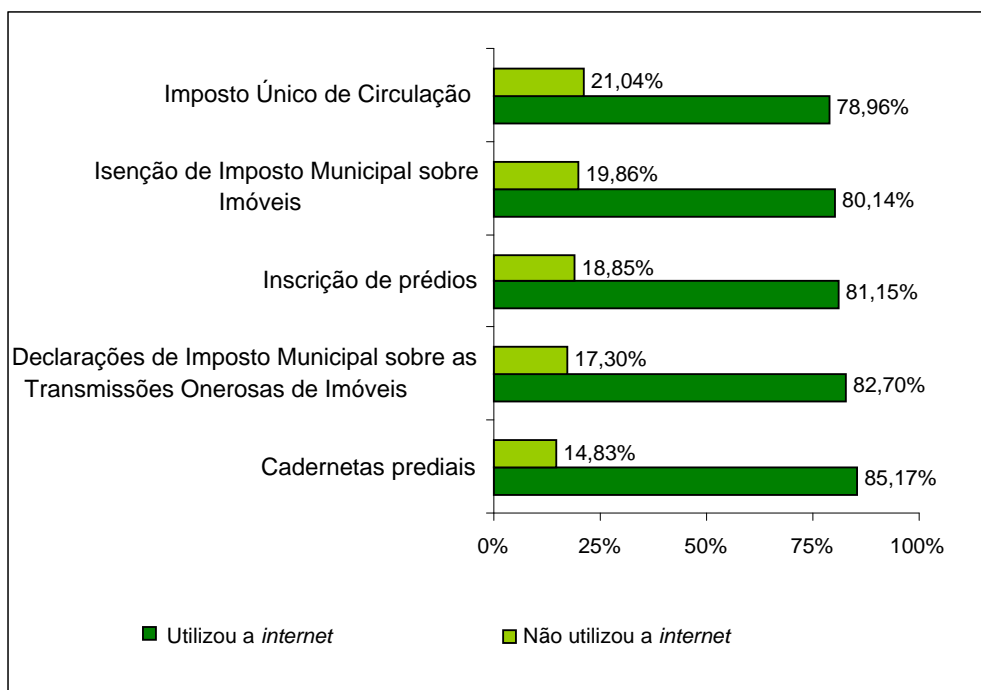


Gráfico 39 – Utilização dos serviços de Património em canais não internet

Em comparação com os valores do questionário de 2007, verifica-se não ter havido alterações significativas na utilização dos serviços da área de Património.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Imposto Único de Circulação	21,04%	22,18%
Isenção de Imposto Municipal sobre Imóveis	19,86%	20,28%
Inscrição de prédios	18,85%	16,73%
Declarações de Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis	17,30%	16,57%
Cadernetas prediais	14,83%	14,93%

Tabela 20 – Utilização dos serviços de Património em canais não internet

Constata-se que, no conjunto dos canais não *internet*, o atendimento presencial é o preferido pelos TOC's para contactarem a Administração Fiscal, apresentando sempre um nível de utilização superior a 59%.

Por sua vez, o canal *e-mail* é bastante utilizado no que respeita aos serviços “Cadernetas prediais” (cerca de 36%) e “Imposto Único de Circulação” (cerca de 32%).

Quanto ao atendimento telefónico, tem um nível de importância relativamente baixo, uma vez que é utilizado em menos de 6% das situações.

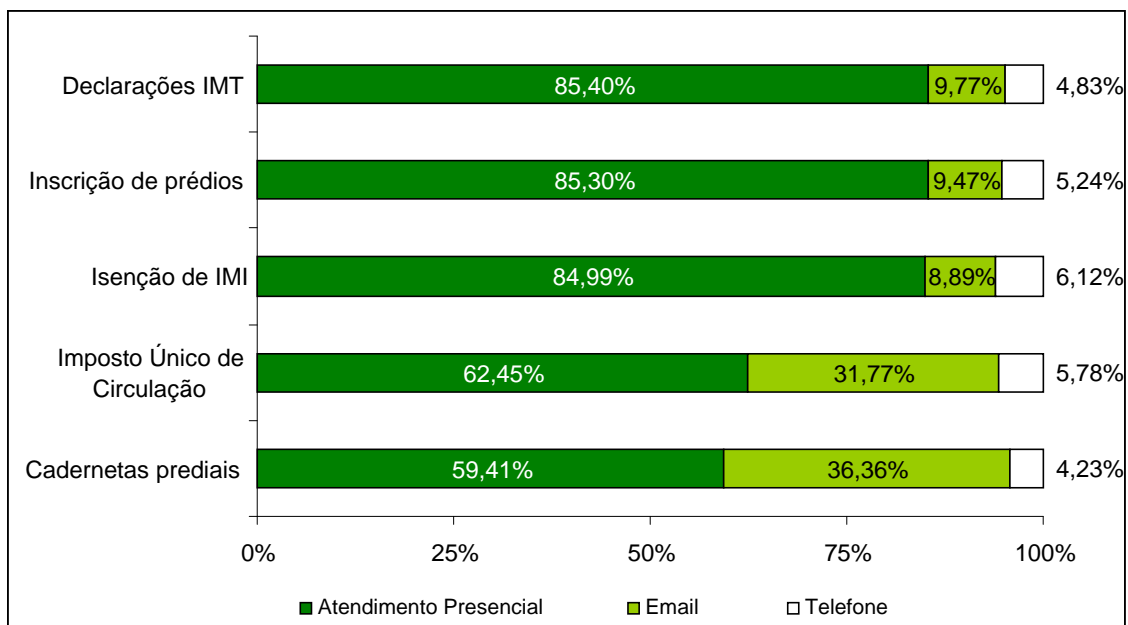


Gráfico 40 – Canais não *internet* utilizados nos serviços de Património

Serviços da área de Identificação e Gestão de Contribuintes (IGF)

No seio desta área, o serviço que os TOC's mais utilizam através de canais não *internet* é o das “Declarações de início, alteração e cessação de actividade”, sendo que cerca de 56% destes profissionais afirmaram ter recorrido ao mesmo em 2008.

Inversamente, para a “Alteração de dados pessoais” o canal mais utilizado é a *internet*, enquanto os outros canais são utilizados por apenas cerca de 20% dos TOC's.

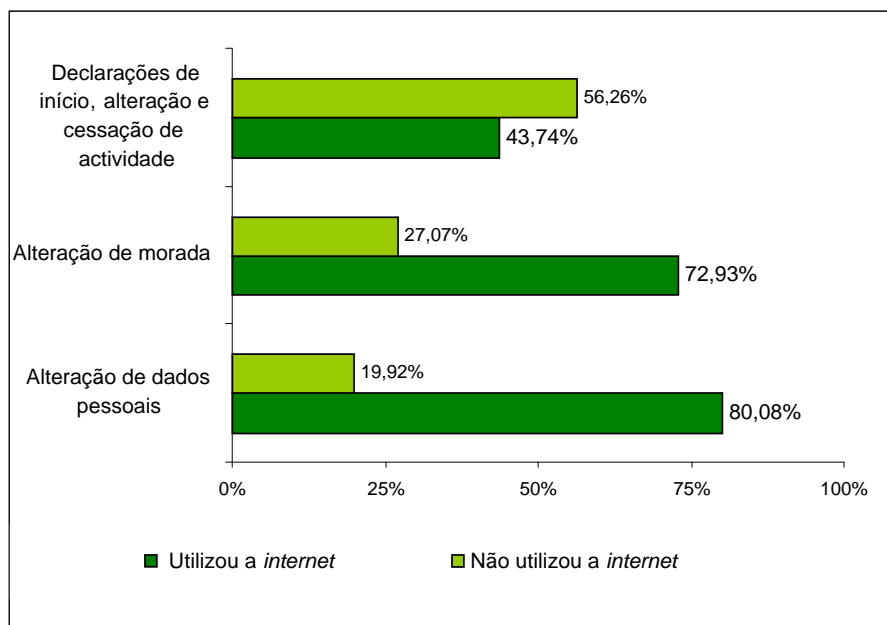


Gráfico 40 – Utilização dos serviços de IGC em canais não internet

Pela análise da tabela 21, pode observar-se que, em comparação com os dados do questionário de 2007, se verifica uma redução na utilização dos serviços de IGC através dos canais não *internet*. No caso das “Declarações de início, alteração e cessação de actividade”, a redução situa-se na casa dos 10 pontos percentuais, e no caso da “Alteração de morada” em cerca de 9 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Declarações de início, alteração e cessação de actividade	56,26%	66,28%
Alteração de morada	27,07%	36,42%
Alteração de dados pessoais	19,92%	---

Tabela 211 – Utilização dos serviços de IGC em canais não internet

Também para os serviços desta área se verifica que o atendimento presencial é o canal não *internet* preferido dos TOC's, com níveis de utilização face aos restantes canais superiores a 66%, chegando mesmo a atingir os 90%, no caso das “Declarações de início, alteração e cessação de actividade”.

É também de notar a utilização do *e-mail* por cerca de 29% dos TOC's para a “Alteração de dados pessoais” e por cerca de 21% para a “Alteração de morada”.

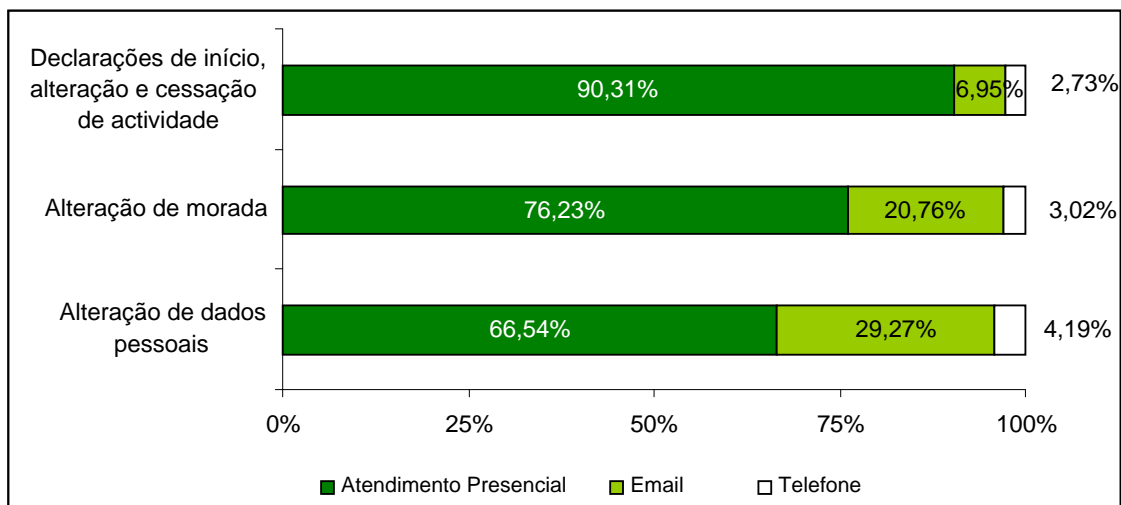


Gráfico 42 – Canais não *internet* utilizados nos serviços de IGC

Serviços da área de Gestão de TOC's

O nível de utilização dos serviços desta área através de canais não *internet* é baixo, ficando-se pelos 14%.

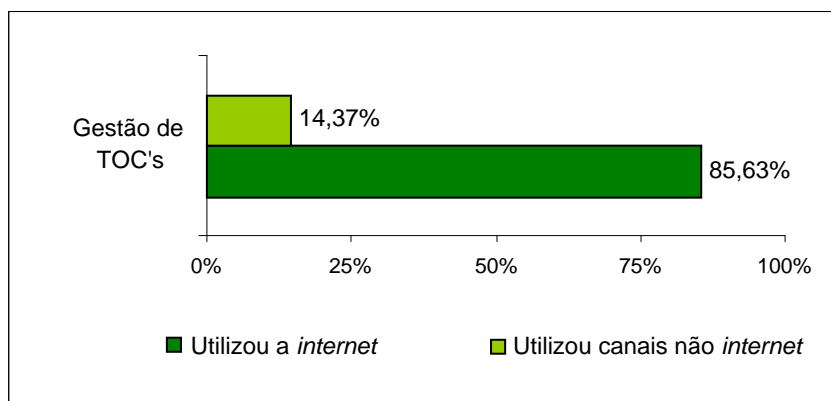


Gráfico 43 – Utilização dos serviços de gestão de TOC's em canais não *internet*

Comparativamente a 2007, não se verificaram alterações significativas no nível de utilização destes serviços em canais não *internet*.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Gestão de TOC's	14,37%	14,29%

Tabela 222 – Utilização dos serviços de gestão de TOC's em canais não *internet*

Tal como nos serviços anteriormente analisados, também para a “Gestão de TOC's” o canal não *internet* preferido foi o atendimento presencial, com um nível de utilização de cerca de 50%. É de destacar que cerca de 41% dos TOC's que utilizaram canais diferentes da *internet* recorreram ao *e-mail* para assuntos relacionados com a “Gestão de TOC's”.

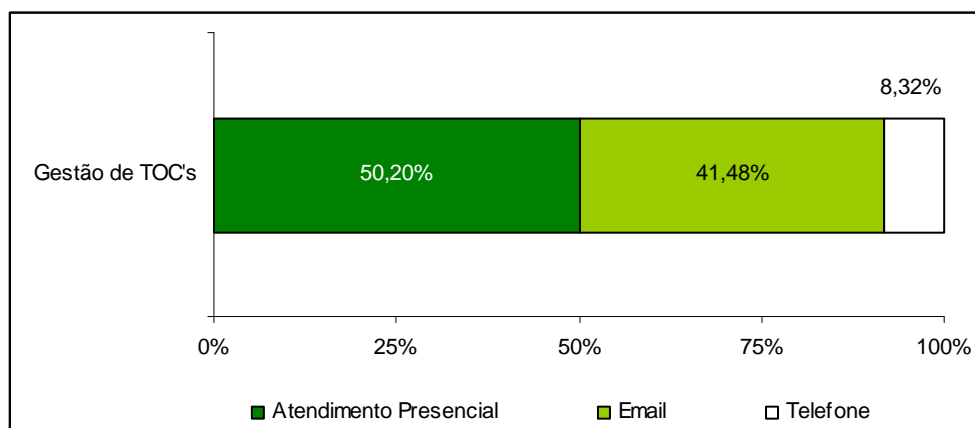


Gráfico 414 – Canais não *internet* utilizados nos serviços de gestão de TOC's

Outros Serviços

Os canais não *internet* são muito pouco utilizados para a prestação de “Outros serviços” aos TOC's, uma vez que foram utilizados por apenas cerca de 1% destes.

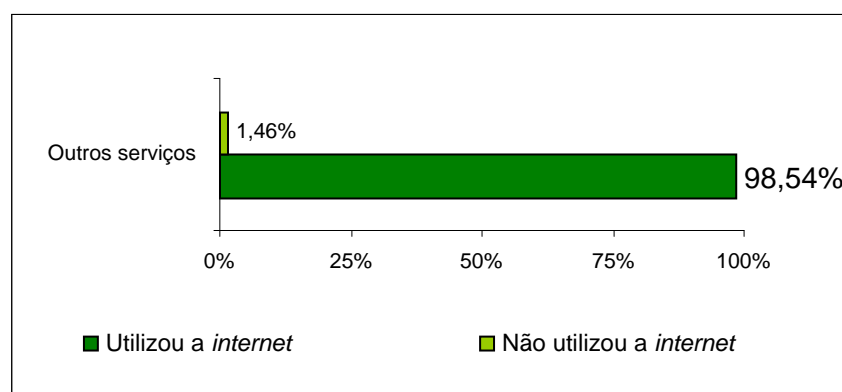


Gráfico 425 – Utilização dos outros serviços em canais não *internet*

Os TOC's que utilizaram “Outros serviços” através de canais não *internet*, referiram os seguintes como sendo os mais utilizados:

- Reembolsos de IVA;
- Pedido de NIF para não residentes;

- Informação sobre correspondência fiscal;
- Informação sobre penhoras;
- Consulta a cadastro de prédios rústicos;
- Liquidação de IMT de prédios rústicos.

Comparando os dados do questionário em análise com os do questionário efectuado em 2007, verifica-se uma ligeira descida no nível de utilização destes serviços através de canais não *internet*.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Outros Serviços	1,46%	2,75%

Tabela 233 – Utilização dos outros serviços em canais não *internet*

Tal como nos casos anteriormente analisados, também para os “Outros serviços” o canal não *internet* preferido é o atendimento presencial, com cerca de 58% de utilizadores. É de notar que os canais *e-mail* e telefone têm exactamente o mesmo nível de preferência para este tipo de serviços, cerca de 21%.

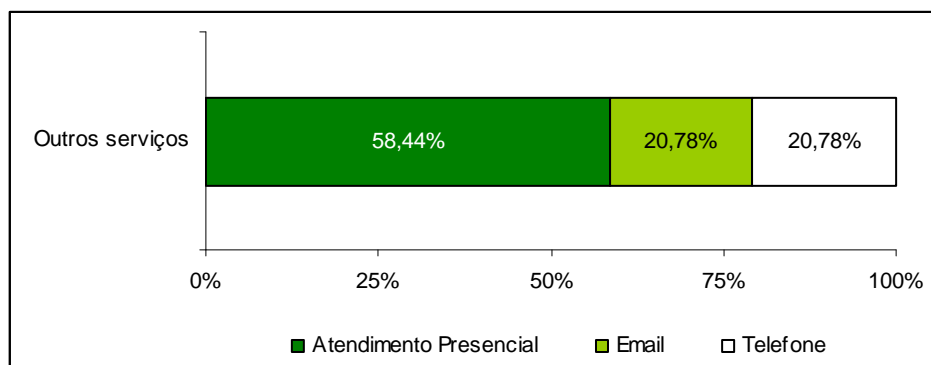


Gráfico 436 – Canais não *internet* utilizados nos outros serviços

Síntese das verificações efectuadas

Os serviços com taxas de utilização mais elevadas (iguais ou superiores a 54%) nos canais não *internet* foram:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Declarações de início, alteração e cessação de actividade;

- Pagamento de impostos;
- Regularização de divergências.

Os serviços com taxas de utilização mais baixas (iguais ou inferiores a 15%) através destes canais foram:

- Identificação de clientes/ fornecedores;
- Cadernetas prediais.

No que respeita à escolha de canais não *internet*, foi, geralmente, dada preferência ao atendimento presencial, com os seguintes serviços a recolherem cerca de 90% das preferências face aos restantes canais não *internet*:

- Declarações de início, alteração e cessação de actividade;
- Certidões;
- Pagamento de impostos.

Os serviços sobre os quais incidiu um menor grau de preferência na escolha deste canal tiveram, ainda assim, níveis de utilização relativamente elevados, sempre acima dos 37%. São eles:

- Identificação de clientes/fornecedores;
- Anulação das guias de pagamento;
- Informação/legislação fiscal.

O e-mail teve níveis de utilização substancialmente inferiores aos registados pelo atendimento presencial. Contudo, pelo menos 40% dos TOC's consideraram-no como o melhor canal não *internet* para tratar de assuntos relacionados com:

- Identificação de clientes/fornecedores;
- Anulação das guias de pagamento.

O canal telefónico foi o que apresentou, genericamente, uma menor preferência por parte dos TOC's. Contudo, em comparação com o *e-mail*, revela ser o preferido para assuntos relacionados com:

- Informação/legislação fiscal, com cerca de 38% de preferências face a 16% do *e-mail*;

- Esclarecimento de dúvidas, com cerca de 38% de preferências face a 11% do *e-mail*;
- Dados de IRC e/ou IVA, com cerca de 22% de preferências face a 17% do *e-mail*;
- Reembolsos/pagamentos de IRS, com cerca de 20% de preferências face a 16% do *e-mail*;
- Regularização de divergências, com cerca de 14% de preferências face a 10% do *e-mail*.

2.4. Conclusões por parâmetro de análise

2.4.1. Qualidade

No que respeita a este parâmetro, a observação do gráfico 46 permite constatar que o serviço prestado através do canal *internet* foi o mais bem classificado pelos TOC's, com cerca de 87% destes profissionais avaliando-o como "Bom" ou "Muito Bom".

Seguem-se o *e-mail*, o atendimento presencial e o telefone, respectivamente com cerca de 48%, 42% e 38% de respostas classificando-os como "Bons" ou "Muito Bons".

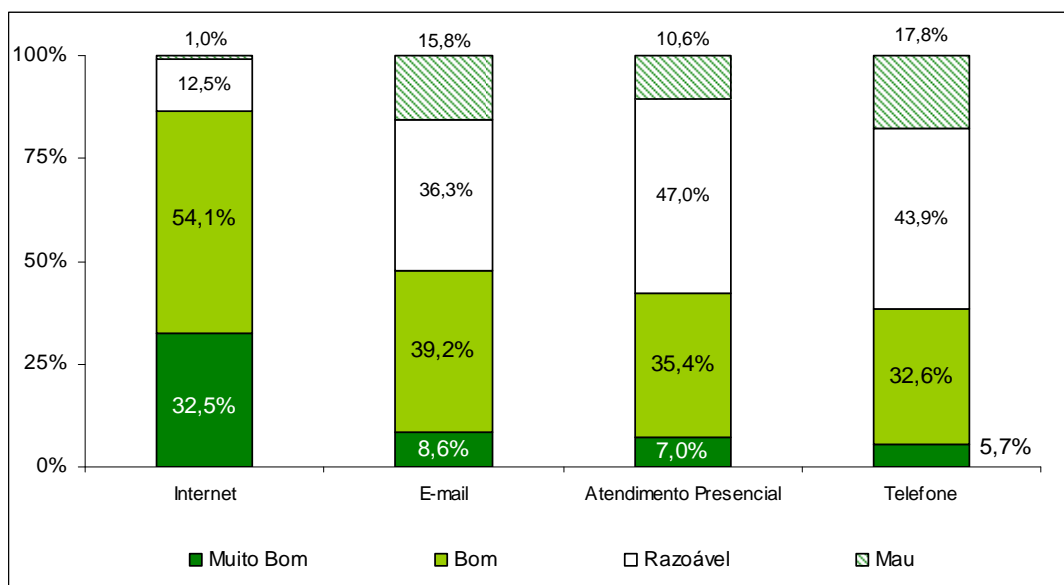


Gráfico 447 – Nível do serviço obtido – Qualidade

2.4.2. Rapidez

De acordo com o gráfico 47, os canais electrónicos, *internet* e *e-mail*, foram os mais bem classificados quanto ao parâmetro “Rapidez”. O canal *internet* obteve a classificação de “Bom” ou “Muito Bom” por parte de cerca de 83% dos TOC's, enquanto o *e-mail* foi assim classificado por cerca de 37% destes profissionais.

Apesar dos problemas identificados pelos TOC's como difíceis de ultrapassar na utilização do canal *internet* se relacionarem principalmente com a indisponibilidade e lentidão do sistema, ainda assim pode concluir-se que este canal é considerado rápido pelos referidos utentes.

Relativamente aos restantes canais, observa-se que a sua classificação foi sensivelmente inferior, com o atendimento presencial e o telefone a obterem, respectivamente, cerca de 37% e 30% de respostas com as classificações de “Bom” e “Muito Bom”.

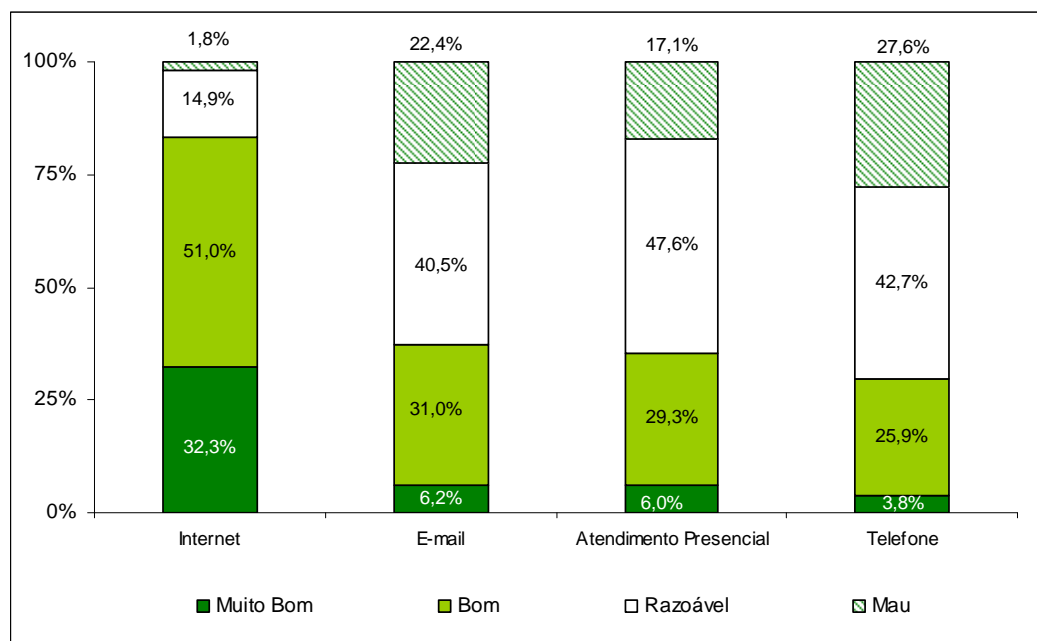


Gráfico 458 – Nível do serviço obtido – Rapidez

2.4.3. Resolução de problemas

Relativamente à “Resolução de Problemas”, e como se pode verificar pela análise do gráfico 48, o canal que obteve a classificação mais elevada foi a *internet*, com cerca de 69% de respostas “Boas” ou “Muito Boas”. Apesar deste canal estar uma vez mais

classificado em primeiro lugar, verifica-se que a classificação obtida neste parâmetro não é tão elevada como a obtida nos outros.

O canal que aparece classificado em segundo lugar é o atendimento presencial, com cerca de 43% de respostas a classificá-lo como “Bom” ou “Muito Bom”.

Quanto ao *e-mail* e ao telefone, obtiveram cerca de 40% e 36%, respectivamente, de respostas com as classificações “Bom” ou “Muito Bom”.

O canal telefónico, apesar de ser o menos bem classificado pelos TOC's, registou uma subida de cerca de 7 pontos percentuais neste parâmetro. Justifica-se, assim, o investimento na melhoria dos serviços prestados pelo *help-desk* e a formação contínua dada aos seus elementos.

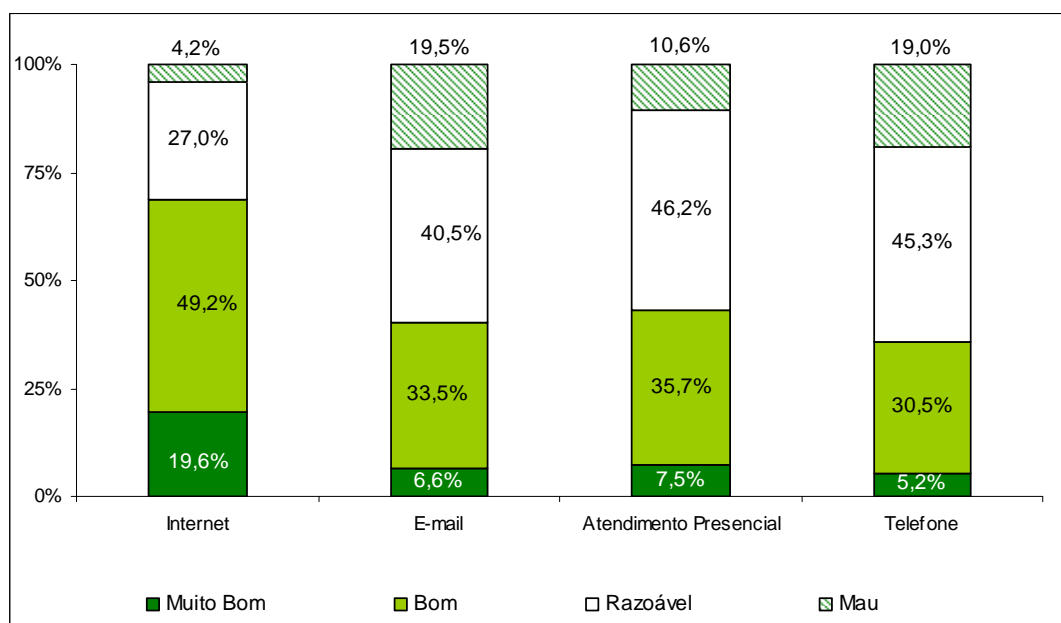


Gráfico 469 – Nível do serviço obtido – Resolução de Problemas

2.4.4. **Apreciação global**

Em termos de “Apreciação Global”, e como se pode verificar pelo gráfico 49, o canal *internet* é, mais uma vez, o preferido dos TOC's, tendo obtido cerca de 83% de respostas com as classificações de “Bom” e “Muito Bom”.

O *e-mail* aparece logo a seguir, tendo recebido as classificações acima referidas por parte de, aproximadamente, 46% dos TOC's. Quanto ao atendimento presencial e ao canal telefónico, obtiveram cerca de 41% e 35%, respectivamente, de respostas com essas classificações.

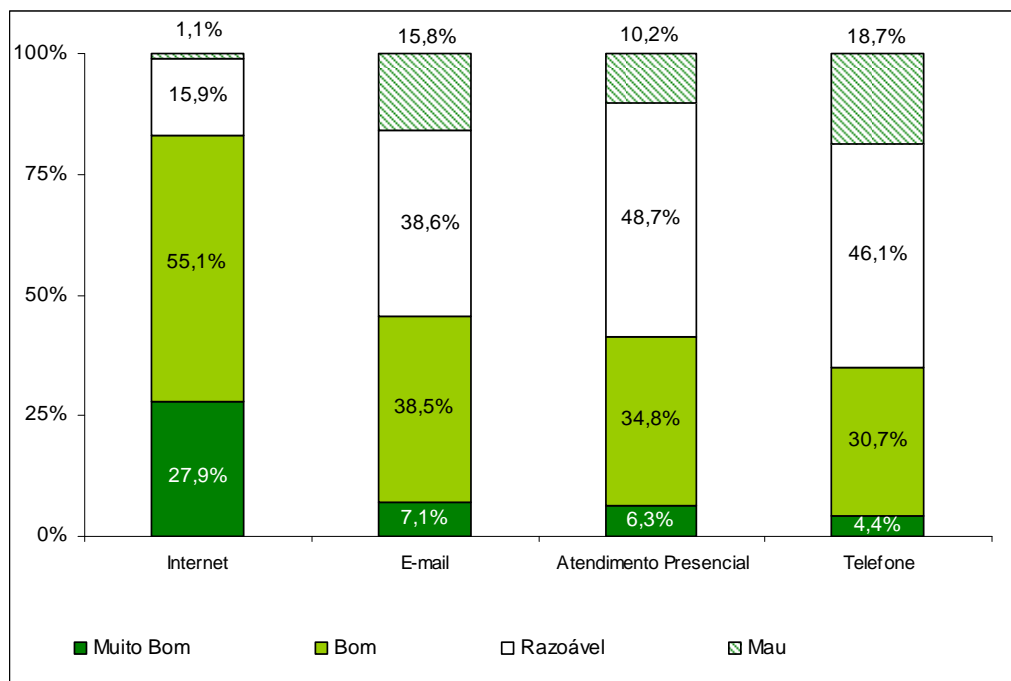


Gráfico 50 – Nível do serviço obtido – Apreciação Global

2.4.5. Outros parâmetros de análise

A análise de outros parâmetros que influenciam o relacionamento dos TOC's com a Administração Fiscal, ilustrada no gráfico 50, permite concluir que os serviços *internet* são o aspecto mais bem classificado pelos TOC's, com cerca de 84% de respostas a avaliarem-no como "Bom" e "Muito Bom".

Com efeito, a avaliação deste tipo de serviços destaca-se pela positiva da efectuada relativamente aos restantes parâmetros, principalmente da "Carga burocrática", vista de forma positiva apenas por 9% dos TOC's (cerca de 40% considerou-a "Má"), e do funcionamento dos "Tribunais Tributários", considerado "Bom" ou "Muito Bom" por apenas 19% dos referidos utentes.

Não obstante, cerca de 52% dos TOC's consideram que o "Funcionamento global da Administração Fiscal" é "Bom" ou "Muito Bom".

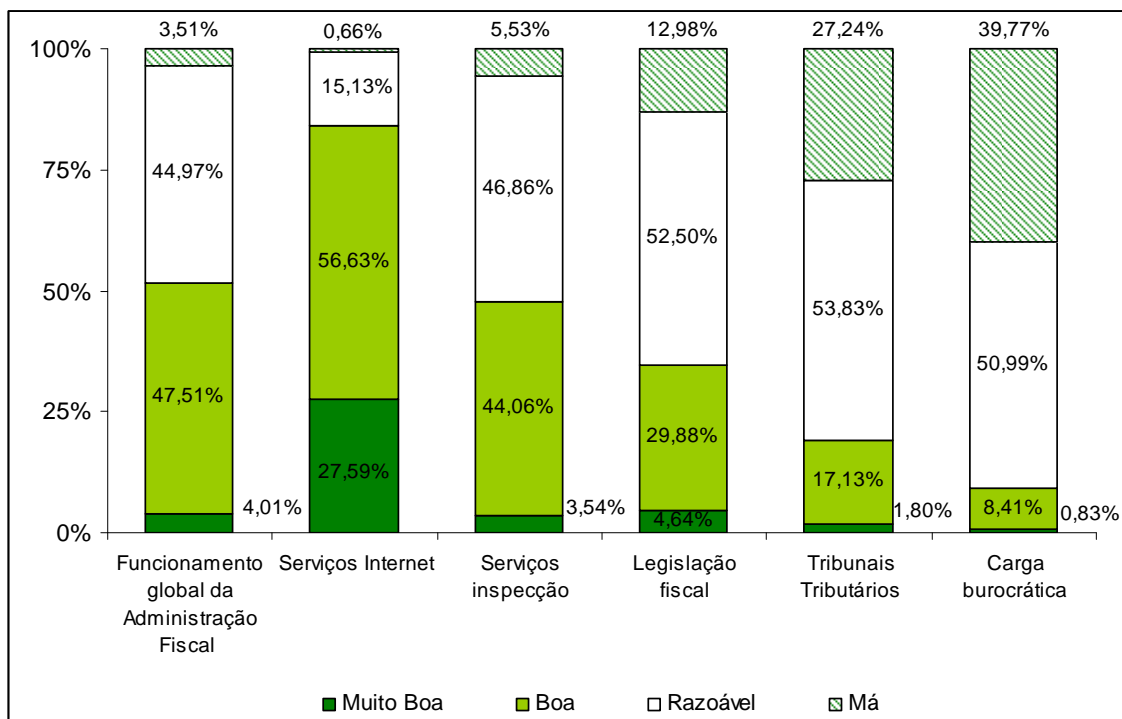


Gráfico 47 – Avaliação da Administração Fiscal

3. SUGESTÕES EFECTUADAS

As propostas efectuadas pelos TOC's com vista à melhoria do seu relacionamento com a Administração Fiscal enquadram-se em alguma das seguintes aspirações:

- Obtenção de um tratamento personalizado em todos os canais de contacto, reflectindo a vontade dos TOC's de se tornarem parceiros preferenciais da Administração Fiscal;
- Alargamento dos serviços on-line ou melhoria dos já existentes, traduzindo o desejo dos TOC's desempenharem a totalidade da sua actividade profissional por via electrónica; e
- Ver melhorado o funcionamento dos canais não internet.

(i) Quanto ao tratamento personalizado, os TOC's sugeriram o seguinte:

- Disponibilização de um serviço especializado para responder às suas dúvidas e questões por via telefónica ou presencial;
- Existência de prioridade no atendimento aos TOC's nos Serviços de Finanças, tal como existe para advogados e solicitadores;
- Reforço do número de acções de formação (incluindo não só componentes teóricas mas também práticas) quando da implementação de novas regras;
- Desenvolvimento de um sistema de avisos sobre impostos específicos, prazos de entrega de declarações, faltas de pagamento de impostos ou prestações, novas aplicações disponíveis, nova legislação e novos procedimentos;
- Criação de uma base de dados com informação fiscal e casos práticos para ilustrar as questões em que os TOC's possam ter mais dificuldades;
- Criação de um serviço de atendimento telefónico especializado nos Serviços de Finanças, para evitar as deslocações dos TOC's e promover o contacto, uma vez que é muito difícil contactar os SF durante as horas de expediente.

(ii) Relativamente ao alargamento dos serviços *on-line* ou à melhoria dos já existentes, os TOC's sugeriram o seguinte:

- Melhoria das funcionalidades associadas com a autenticação, nomeadamente:
 - Diferenciação de senhas, existindo uma “profissional” e outra “pessoal” (no desenrolar da sua actividade profissional os TOC's por vezes necessitam de disponibilizar as respectivas senhas a outros colegas de profissão e com a existência de uma única senha os seus dados pessoais ficam expostos);
 - Substituição da opção “recuperar senha” por “pedir uma nova senha”, uma vez que é efectivamente o que a opção faz e a designação actual induz em erro;
 - Reduzir o número de senhas que é necessário introduzir para entregar uma declaração (por exemplo, para entregar uma declaração de IRS, além da sua própria senha, o TOC tem de introduzir a senha do seu cliente e do respectivo cônjuge. A partir do momento em que o TOC se

autentica não deveria ser necessário introduzir as senhas dos seus clientes);

- Reduzir o número de vezes que o TOC tem de introduzir a sua senha numa mesma sessão;
- Melhoria da ajuda disponível, com especial ênfase quando da implementação de novos formulários e aplicações e reforço da ajuda no preenchimento de cada um dos campos das diversas declarações;
- Disponibilização de uma base de dados com números de identificação fiscal de não residentes, o que evitaria deslocações aos Serviços de Finanças;
- Alargamento das funcionalidades disponíveis *on-line*, possibilitando, quando necessário, a anexação de documentos, evitando as deslocações aos Serviços de Finanças;
- Disponibilização de informação suplementar sobre clientes e fornecedores, nomeadamente no que respeita a cumprimento das obrigações fiscais, morada da sede social, morada fiscal, actividades e respectivos CAE, entre outros;
- Possibilidade de aumentar as possibilidades de consulta a informação de clientes, nomeadamente pesquisar clientes e fornecedores por nome e não apenas por NIF;
- Possibilidade de validar, em bloco ou através do envio de um ficheiro, os NIF de clientes e fornecedores. Este factor é especialmente importante para empresas que trabalham com um elevado número de clientes e fornecedores;
- Possibilidade de entregar, através da *internet*, os documentos comprovativos da cessação de funções de TOC, bem como da justificação pela falta de entrega de declarações fiscais;
- Maior flexibilidade na anulação de declarações entregues com erro, bem como guias de pagamento não pagas e indevidas;
- Acesso à informação sobre “infracções fiscais”, “dívidas fiscais” e “resumo de cobrança” dos seus clientes, tal como acontece com informações relativas ao IVA, IRS e IRC;
- Possibilidade de pesquisar processos de penhora por “estado” (pendentes ou respondidas) e não por “tipo”, tal como se faz actualmente;

- Melhoria do motor de pesquisa do *site*;
- Redução dos tempos de indisponibilidade do *site*.

(iii) Quanto às melhorias a implementar nos canais não *internet*, foi referida a necessidade de:

- No canal *e-mail*, aumentar a rapidez nas respostas dadas, tendo, também, sido sugerida a criação da obrigatoriedade de resposta em tempo útil a todas as questões colocadas;
- No canal telefónico, implementar as seguintes melhorias no serviço prestado de forma a incrementar a rapidez do atendimento:
 - Redução do tempo de espera para atendimento das chamadas telefónicas;
 - Aumento do número de recursos no atendimento telefónico, especialmente durante os períodos de entrega de declarações de IRS, IRC e IES.
- Nos Serviços de Finanças, uniformizar o atendimento e as respostas fornecidas, uma vez que, por vezes, existem abordagens diferentes às mesmas questões. Foi ainda sugerido que deveria ser possível aos TOC's recorrerem a um qualquer Serviço de Finanças para tratarem de assuntos dos seus clientes e não apenas aos Serviços de Finanças onde aqueles se encontram registados.

4. CONCLUSÕES

- I. O canal *internet* é uma ferramenta que os TOC's utilizam habitualmente: cerca de 90% destes afirmam comunicar de forma frequente ou muito frequente com a Administração Fiscal através do mesmo, existindo quase 10% que disseram não ter recorrido a qualquer tipo de atendimento presencial durante o ano de 2008. Por outro lado, cerca de 56% dos TOC's realiza mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal via *internet*, o que reforça a primazia deste canal sobre os restantes.

- II. São também de destacar os elevados níveis de satisfação dos TOC's relativamente aos serviços prestados através da *internet*, que cerca de 83% daqueles considerou serem bons ou muito bons. A rapidez e a qualidade foram os parâmetros mais bem classificados na avaliação dos TOC's.
- III. Contudo, e apesar dos elevados níveis de satisfação registados, a Administração fiscal deverá prosseguir a sua estratégia de melhoria deste canal, visto que 33% dos TOC's consideraram a lentidão e a indisponibilidade do sistema difíceis de ultrapassar.
- IV. No que respeita à utilização dos diferentes serviços disponibilizados via *internet*, existe um pequeno grupo cujo nível de utilização ronda os 100%. São eles a obtenção de comprovativos e a entrega de declarações. Estes serviços são também considerados como aqueles que possuem níveis de qualidade mais elevados.
- V. Os serviços menos utilizados pertencem à área do Património, podendo os reduzidos níveis de utilização que apresentam ficar a dever-se quer às suas características intrínsecas quer à necessidade da sua utilização ser ocasional.
- VI. Quanto à qualidade percebida, os serviços que obtiveram as classificações menos boas foram o esclarecimento de dúvidas e o pedido de anulação de guias de pagamento.
- VII. Em termos da informação disponibilizada no *site*, a maioria dos TOC's considerou-a suficiente, tendo apenas 12% sido de opinião contrária.
- VIII. Relativamente aos canais não *internet*, o *e-mail* foi aquele que obteve a apreciação global mais positiva, sendo seguido pelo canal telefónico e pelo atendimento presencial. O serviço mais utilizado através destes canais é o esclarecimento de dúvidas e o menos utilizado é o pedido de cadernetas prediais.
- IX. Para a grande maioria dos assuntos, o canal não *internet* a que os TOC's mais recorreram foi o atendimento presencial, seguido do *e-mail*. O canal telefónico é o que apresenta genericamente o menor grau de utilização, embora, relativamente a alguns serviços, registre taxas de utilização superiores às do *e-mail*.

- X. Quanto à avaliação da Administração Fiscal, os serviços *internet* destacam-se claramente como o parâmetro mais bem classificado, recebendo cerca de 84% de respostas boas ou muito boas. No sentido oposto destaca-se a carga burocrática que foi classificada como má por cerca de 40% dos TOC's. Globalmente, o funcionamento da Administração Fiscal foi classificado como bom ou muito bom por 52% dos TOC's.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução do número de respostas ao questionário	4
Gráfico 2 – Formas de contacto com a Administração Fiscal	5
Gráfico 3 – Avaliação do nível de serviço do canal <i>internet</i>	6
Gráfico 4 – Comparação do nível de serviço do canal <i>internet</i>	7
Gráfico 5 – Interações efectuadas com a Administração Fiscal.....	7
Gráfico 6 – Utilização das funcionalidades genéricas do canal <i>internet</i>	9
Gráfico 7 – Qualidade das funcionalidades genéricas prestadas via <i>internet</i>	11
Gráfico 8 – Utilização dos serviços de IR e IVA no canal <i>internet</i>	13
Gráfico 9 – Qualidade dos serviços IR e IVA prestados via <i>internet</i>	14
Gráfico 10 – Utilização dos serviços de JFF no canal <i>internet</i>	15
Gráfico 11 – Qualidade dos serviços de JFF prestados via <i>internet</i>	16
Gráfico 12 – Utilização dos serviços de Património no canal <i>internet</i>	17
Gráfico 13 – Qualidade dos serviços de Património prestados via <i>internet</i>	18
Gráfico 14 – Utilização dos serviços de IGC no canal <i>internet</i>	19
Gráfico 15 – Qualidade dos serviços de IGC prestados via <i>internet</i>	20
Gráfico 16 – Utilização dos serviços de gestão de TOC's no canal <i>internet</i>	21
Gráfico 17 – Qualidade dos serviços de gestão de TOC's prestados via <i>internet</i>	22
Gráfico 18 – Utilização dos outros serviços no canal <i>internet</i>	22
Gráfico 19 – Qualidade dos outros serviços prestados via <i>internet</i>	23
Gráfico 20 – Informação disponibilizada na <i>internet</i>	25
Gráfico 21 – Dificuldades sentidas com a utilização da <i>internet</i>	27
Gráfico 22 – Avaliação do nível de serviço do canal atendimento presencial.....	28
Gráfico 23 – Comparação do nível de serviço do canal atendimento presencial.....	29
Gráfico 24 – Avaliação do nível de serviço do canal <i>e-mail</i>	30

Gráfico 25 – Comparação do nível de serviço do canal <i>e-mail</i>	31
Gráfico 26 – Avaliação do nível de serviço do canal telefónico.....	31
Gráfico 27 – Comparação do nível de serviço do canal telefónico.....	32
Gráfico 28 – Contactos com o <i>help-desk</i>	32
Gráfico 29 – Número de tentativas para estabelecer contacto com o <i>help-desk</i>	33
Gráfico 30 – Número de contactos até à resolução do problema	33
Gráfico 31 – Atendimento prestado pelo <i>help-desk</i>	34
Gráfico 32 – Evolução da qualidade de atendimento do <i>help-desk</i>	34
Gráfico 33 – Utilização das funcionalidades genéricas em canais não <i>internet</i>	36
Gráfico 34 – Canais não <i>internet</i> utilizados nas funcionalidades genéricas.....	37
Gráfico 35 –Utilização dos serviços de IR e IVA em canais não <i>internet</i>	38
Gráfico 36 – Canais não <i>internet</i> utilizados nos serviços de IR e IVA.....	39
Gráfico 37 – Utilização dos serviços de JFF em canais não <i>internet</i>	40
Gráfico 38 – Canais não <i>internet</i> utilizados nos serviços de JFF	41
Gráfico 39 – Utilização dos serviços de Património em canais não <i>internet</i>	42
Gráfico 40 – Canais não <i>internet</i> utilizados nos serviços de Património.....	42
Gráfico 41 – Utilização dos serviços de IGC em canais não <i>internet</i>	44
Gráfico 42 – Canais não <i>internet</i> utilizados nos serviços de IGC.....	45
Gráfico 43 – Utilização dos serviços de gestão de TOC's em canais não <i>internet</i>	45
Gráfico 44 – Canais não <i>internet</i> utilizados nos serviços de gestão de TOC's	46
Gráfico 45 – Utilização dos outros serviços em canais não <i>internet</i>	46
Gráfico 46 – Canais não <i>internet</i> utilizados nos outros serviços	47
Gráfico 47 – Nível do serviço obtido - Qualidade	49
Gráfico 48 – Nível do serviço obtido – Rapidez.....	50
Gráfico 49 – Nível do serviço obtido – Resolução de Problemas.....	51
Gráfico 50 – Nível do serviço obtido – Apreciação Global	52

Gráfico 51 – Avaliação da Administração Fiscal	53
--	----