

Questionário 2008

UTENTES

RESUMO

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

Neste contexto, foi realizado um questionário dirigido aos utentes *internet* (doravante designados por Utentes) com o objectivo de identificar, entre outros:

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

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

Foram recebidas 30.581 respostas, um número cerca de 8 vezes mais elevado que o obtido no questionário anterior (gráfico 1).

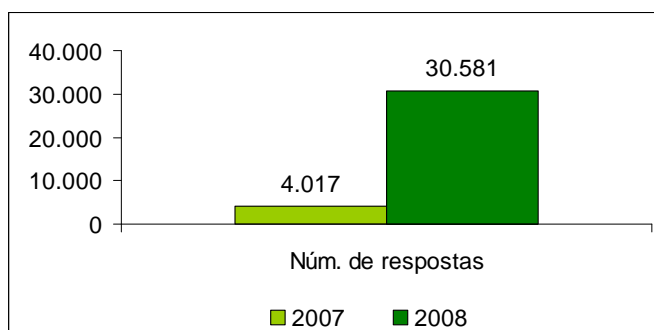


Gráfico 1 – Evolução do número de respostas

Formas de Contacto com a Administração Fiscal

O canal mais utilizado pelos Utentes que responderam ao questionário foi a *internet*, com cerca de 78% das respostas a indicarem que a sua utilização foi “Frequente” ou “Muito Frequente” (gráfico 2).

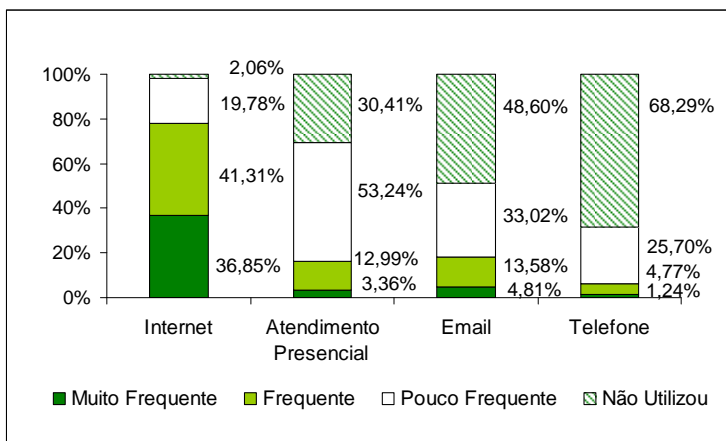


Gráfico 2 – Formas de contacto com a Administração Fiscal

Os canais *e-mail* e atendimento presencial foram,

respectivamente, o segundo e o terceiro mais utilizados, com cerca de 18% e 16% dos Utentes a afirmarem utilizá-los de forma “Frequente” ou “Muito Frequente”.

É de realçar que cerca de 30% dos Utentes que responderam ao questionário não recorreram ao atendimento presencial e que cerca de 68% não utilizaram o canal telefónico.

Índices de Satisfação no Contacto com a Administração Fiscal

Comparando as avaliações dos níveis de serviço prestados pelos diferentes canais de interacção (gráfico 3), conclui-se que o canal internet é o mais bem avaliado, tendo, de uma forma global, sido apreciado como “Bom” ou “Muito Bom” por cerca de 84% dos Utentes que responderam ao questionário.

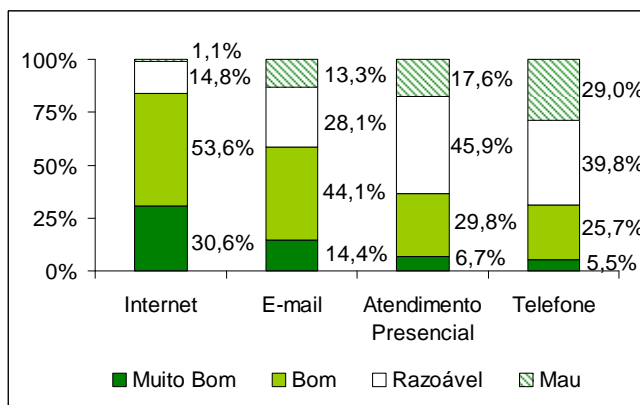


Gráfico 3 – Apreciação global do nível de serviço obtido

Quanto aos canais não internet, aquele que possui avaliação mais positiva é o *e-mail*, com cerca de 59% dos Utentes a classificarem-no como “Bom” ou “Muito Bom”, sendo seguido dos canais presencial e telefónico, com, respectivamente, cerca de 36% e 31% de respostas com as referidas classificações.

Note-se que 29% dos Utentes considerou que o serviço prestado através do canal telefónico foi “Mau”. Contudo, considerando que após a efectivação do contacto todos os indicadores de qualidade do serviço prestado neste canal foram classificados de forma positiva por mais de 80% dos Utentes, esta apreciação negativa estará relacionada com dificuldades no estabelecimento de contacto telefónico, havendo que dar continuidade à implementação de medidas que facilitem e agilizem a efectivação do contacto.

Analisando mais detalhadamente o canal *internet* (gráfico 4), pode concluir-se que a “Qualidade” foi o parâmetro de serviço mais bem avaliado, com cerca de 86% das respostas a classificarem-na como boa ou muito boa, seguida de muito perto pela “Rapidez”, com cerca de 84%. A “Resolução de Problemas” ficou um pouco aquém destes valores, tendo, ainda assim, obtido cerca de 71% de respostas com as referidas classificações.

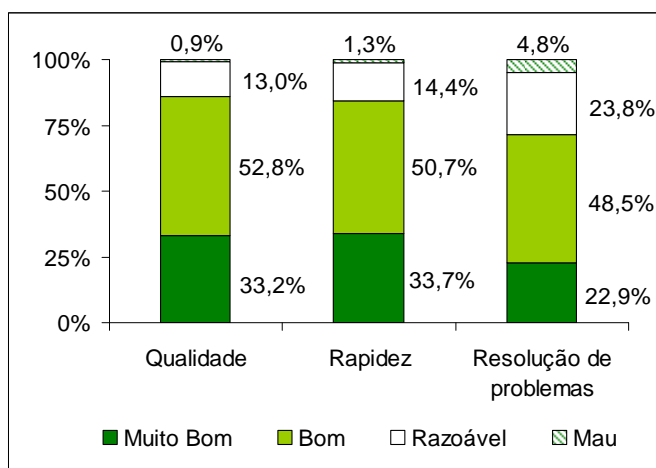


Gráfico 4 – Avaliação do nível de serviço do canal *internet*

Embora o conjunto dos canais não internet possua índices de satisfação inferiores ao canal *internet*, ainda assim registou evoluções positivas em todos os parâmetros analisados (“Apreciação Global”, “Qualidade”, “Rapidez” e “Resolução de Problemas”), face aos resultados obtidos no questionário de 2007.

No que respeita à cobertura via *internet* das interacções entre os

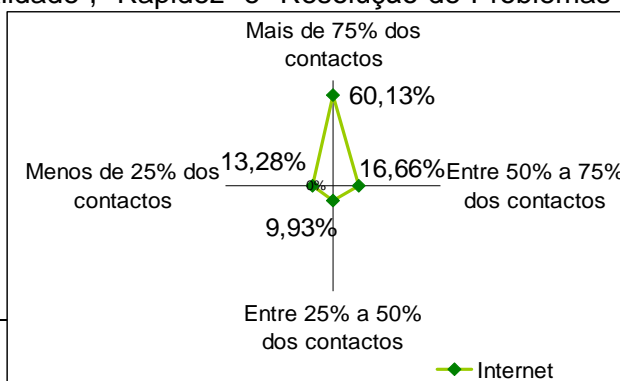


Gráfico 5 – Interacções efectuadas com a Administração Fiscal

Utentes e a Administração Fiscal (gráfico 5), constata-se que, em 2008, cerca de 60% dos Utentes que responderam ao questionário utilizaram o canal *internet* em mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal. Por outro lado, cerca de 13% dos Utentes efectuaram menos de 25% dos seus contactos com a Administração Fiscal via *internet*.

Efectuando uma análise comparativa com os valores obtidos no questionário anterior (gráfico 6), verifica-se um decréscimo de cerca de 7 pontos percentuais no número de Utentes que efectuaram mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal via *internet*.

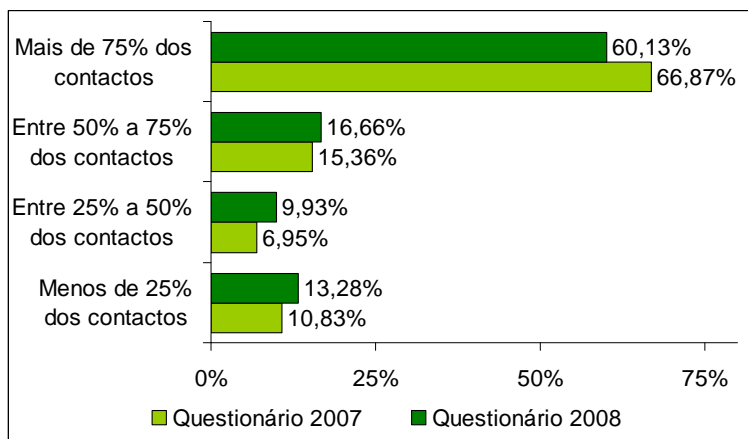


Gráfico 6 – Evolução dos contactos através do canal *internet*

Funcionalidades Utilizadas em cada Canal

Analisando os padrões de utilização dos serviços *on-line* (gráfico 7), constata-se que, do grupo de vinte e cinco serviços analisados, apenas dez obtiveram níveis de utilização superiores a 50%, tendo os três mais utilizados sido a

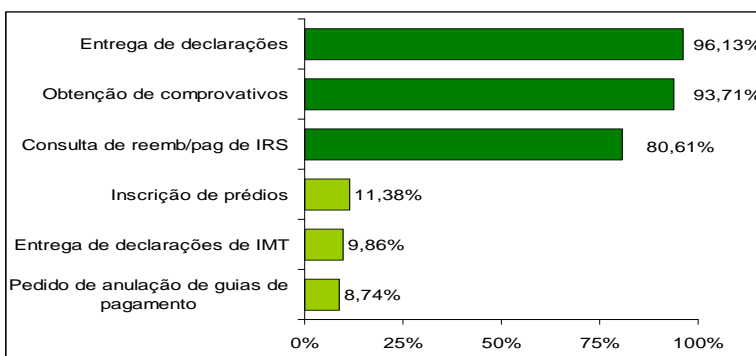


Gráfico 7 – Serviços mais e menos utilizados no canal *internet*

“Entrega de Declarações”, a “Obtenção de Comprovativos” e a “Consulta de Reembolsos/pagamentos de IRS”, com índices de utilização superiores a 80%, sendo de realçar que a qualidade percebida com a utilização destes três serviços foi também muito elevada (respectivamente 89%, 87% e 78%). Inversamente, os serviços menos utilizados foram a “Inscrição de Prédios”, a “Entrega de Declarações de IMT” e

o “Pedido de Anulação de Guias de Pagamento”, o que se explica por serem de utilização pontual.

Relativamente à utilização de canais não internet, constatam-se níveis de utilização reduzidos, sendo o serviço mais utilizado o “Esclarecimento de Dúvidas”, com 51% dos Utentes que responderam ao questionário a indicarem ter recorrido ao mesmo, seguido do “Pagamento de Impostos” e do acesso a “Informação/Legislação Fiscal”.

Quanto à escolha do canal não *internet* a utilizar, o atendimento presencial é o preferido dos Utentes, seguido do *e-mail* e do telefone.

Principais Dificuldades Sentidas Com a Utilização da Internet

As principais dificuldades sentidas com a utilização da *internet* (gráfico 8) foram a “Lentidão” e a “Indisponibilidade do Sistema”, com, respectivamente, 19% e 16% dos Utentes que responderam ao questionário a considerarem-nas

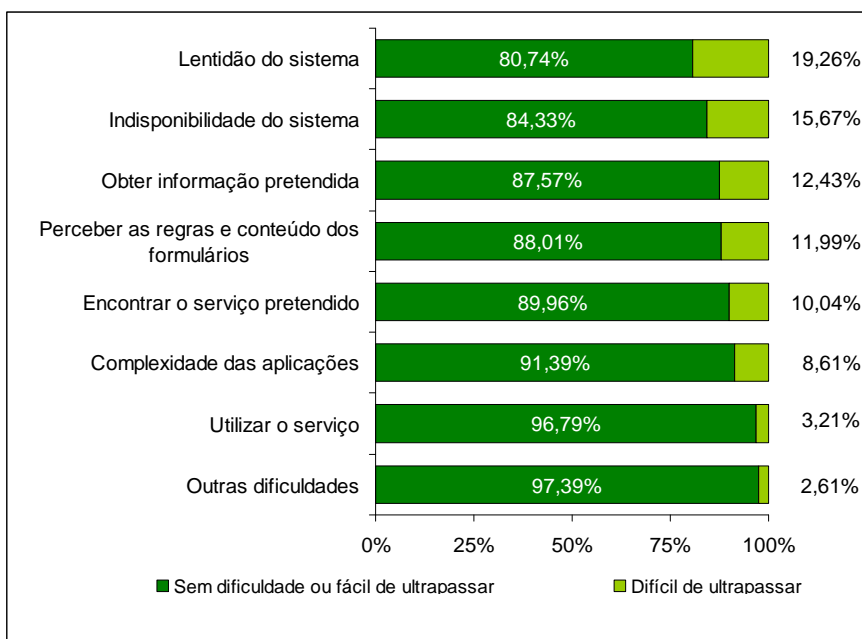


Gráfico 8 – Dificuldades sentidas com a utilização da *internet*

difíceis de ultrapassar. As restantes rubricas em análise foram consideradas sem dificuldade ou fáceis de ultrapassar por mais de 87% dos Utentes, o que comprova que a maioria destes está já bastante familiarizada com este canal.

Propostas de Melhoria

Neste âmbito, os Utentes consideraram prementes:

- A melhoria das condições de acesso e navegabilidade do *site* das declarações electrónicas;
- O alargamento dos serviços *on-line* ou a melhoria dos já existentes, de forma a possibilitar o cumprimento integral das suas obrigações sem necessidade de recorrer a outros canais de interacção com a Administração Fiscal; e
- A melhoria dos canais não *internet* no que respeita quer aos seus tempos de resposta, quer à uniformização das informações obtidas através do atendimento presencial.

Conclusões

Em relação ao canal *internet*:

1. As características intrínsecas da *internet* fazem dela o canal de eleição para os contactos entre a Administração Fiscal e os seus Utentes, levando a que seja utilizada por cerca de 78% destes de forma frequente ou muito frequente;
2. A cada vez maior diversidade de serviços disponíveis na *internet* levou a uma redução do recurso ao atendimento presencial: cerca de 30% dos Utentes afirmou não ter recorrido a este para contactar a Administração Fiscal durante o ano de 2008;
3. Cerca de 60% dos Utentes efectuaram mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal através da *internet*;
4. O canal *internet* foi globalmente avaliado como bom ou muito bom por cerca de 84% dos Utentes; a qualidade e a rapidez foram os parâmetros que mais se destacaram, com, respectivamente, cerca de 86% e 84% de avaliações boas ou muito boas;
5. Apesar dos elevados níveis de satisfação expressos, a Administração Fiscal deve continuar a esforçar-se por melhorar o desempenho deste canal, visto que a

indisponibilidade e a lentidão do sistema foram consideradas difíceis de ultrapassar por, respectivamente, cerca de 16% e 19% dos Utentes;

6. A entrega de declarações e a obtenção de comprovativos são os serviços com taxas de utilização mais elevadas, ultrapassando os 93%; estes serviços são também considerados como os que possuem níveis de qualidade mais elevados;

7. O pedido de anulação de guias de pagamento e a entrega de declarações de IMT, são os serviços com taxas de utilização mais reduzidas, não ultrapassando os 10%, o que se deve ao facto de serem serviços de utilização pontual;

8. No que concerne à qualidade percebida, os serviços menos bem classificados foram o esclarecimento de dúvidas e a consulta à regularização de divergências.

Em relação aos canais não *internet*:

1. A frequência de utilização dos canais não *internet* é substancialmente reduzida, dado que o canal mais utilizado, o *e-mail*, tem apenas 18% de utilizadores frequentes ou muito frequentes;

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

3. Também os serviços efectuados através destes canais têm níveis de utilização relativamente baixos: apenas o esclarecimento de dúvidas possui uma taxa de utilização superior a 50%;

4. Quanto à escolha do canal não *internet* a utilizar, o atendimento presencial é o preferido dos Utentes, qualquer que seja a área de serviços analisada, seguido do *e-mail* e, por último, do telefone.