

**Questionário 2008**

**NOTÁRIOS**

**RESUMO**

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

Durante o referido período, foram recebidas 198 respostas (gráfico 1), o que corresponde a cerca de 50% do universo global dos notários inscritos na respectiva Ordem, em

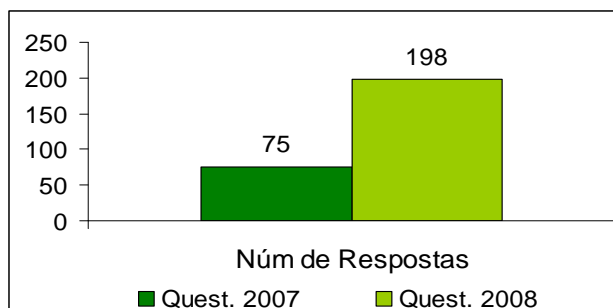


Gráfico 1 – Evolução do número de respostas ao questionário

Novembro de 2008<sup>1</sup>. Em comparação com o questionário efectuado em 2007, o volume de respostas cresceu 164%.

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

Relativamente ao nível de satisfação obtido com os serviços prestados nos diversos canais de interacção (gráfico 2), verifica-se que o canal internet foi o mais bem avaliado, tendo cerca de 86% dos notários que responderam ao questionário classificado de forma boa ou muito boa o serviço prestado através deste canal. No que respeita aos restantes canais, verifica-se que o *e-mail* foi classificado de igual forma por cerca de 56% dos notários, seguindo-se-lhe os canais telefónico e presencial com cerca de 48% e de 45%, respectivamente.

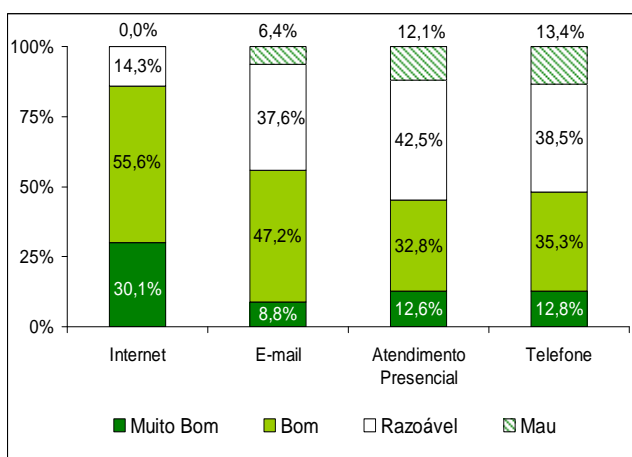


Gráfico 2 – Avaliação do nível de serviço

Detalhando a análise do canal *internet* (gráfico 3), verifica-se que a “Rapidez” e a “Qualidade” são as características mais valorizadas pelos notários, enquanto a “Resolução de Problemas” foi o parâmetro que obteve uma classificação menos positiva.

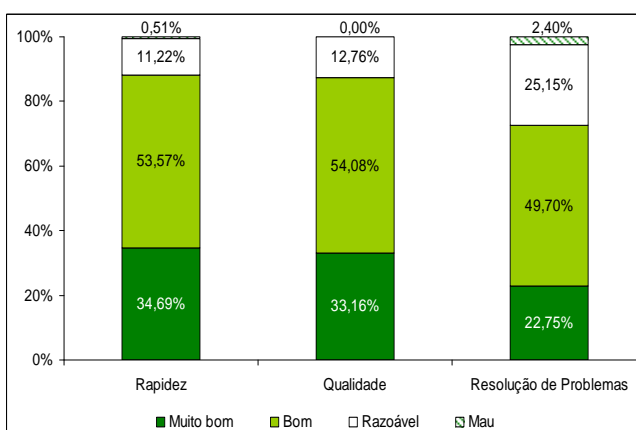


Gráfico 3 – Avaliação do nível de serviço do canal *internet*

<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.

Do conjunto de canais não internet, e considerando os parâmetros “Qualidade” e “Rapidez”, o canal *e-mail* foi o mais bem avaliado, logo seguido do atendimento presencial e, por último, do canal telefónico. Já no que respeita à “Resolução de Problemas”, foi no atendimento presencial que os notários sentiram maior capacidade de resposta, seguindo-se o canal telefónico e, por último, o canal *e-mail*. Embora possuam índices de satisfação inferiores ao canal *internet*, são, contudo, de realçar nestes três canais as evoluções positivas que se verificaram nos parâmetros analisados (“Apreciação Global”, “Qualidade”, “Rapidez” e “Resolução de Problemas”), face aos resultados obtidos no questionário realizado em 2007.

Relativamente à cobertura via *internet* das interacções efectuadas com a Administração Fiscal (gráfico 4), cerca de 38% dos notários afirmaram ter executado mais de 75% dos contactos via internet e cerca de 61% mais de 50%. Por outro lado, cerca de 17% dos notários efectuaram menos de 25% dos seus contactos com a Administração Fiscal via *internet*.

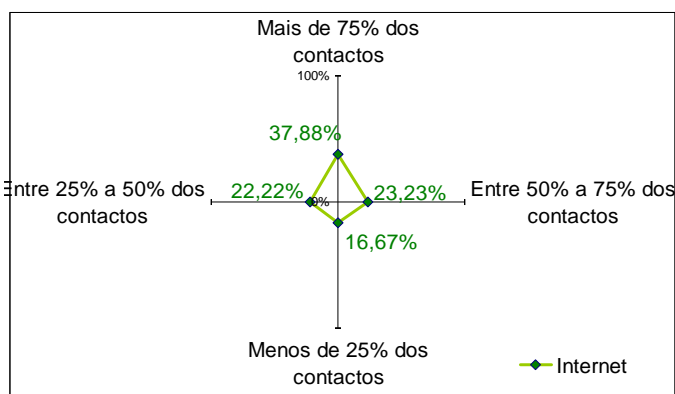


Gráfico 4 – Interacções efectuadas com a Administração Fiscal

Em comparação com o questionário efectuado em 2007 (gráfico 5), nota-se um decréscimo de cerca de 6 pontos percentuais nos notários que efectuaram via *internet* mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal.

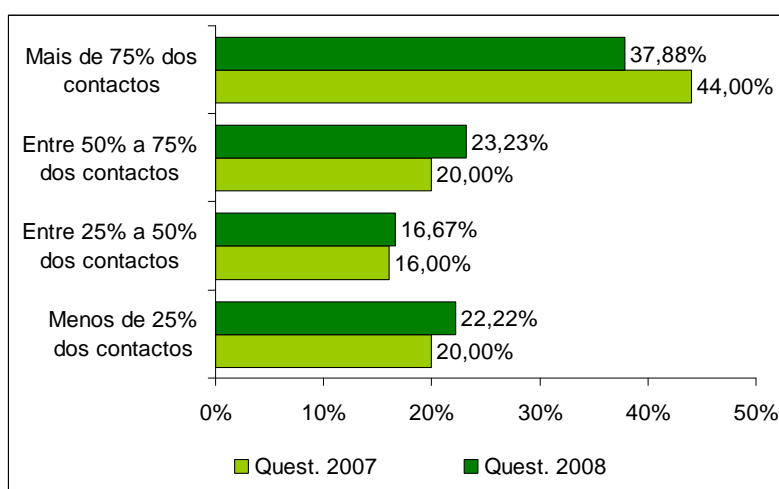


Gráfico 5 – Evolução dos contactos através do canal *internet*

**Principais Dificuldades Sentidas no Contacto com a Administração Fiscal**

Analisando as principais dificuldades sentidas com a utilização do canal *internet* (gráfico 6), conclui-se que foram a

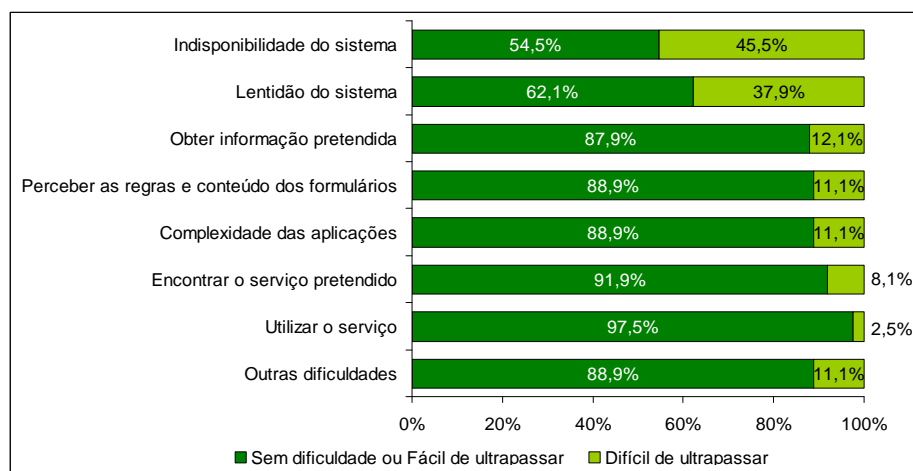


Gráfico 6 – Dificuldades sentidas durante a utilização da *internet*

“Indisponibilidade e a

“Lentidão do Sistema” que mais dificultaram a actividade dos notários que responderam ao questionário, tendo sido consideradas difíceis de ultrapassar, respectivamente, por cerca de 45% e 38% destes. Relativamente às restantes rubricas, é de realçar que, para todas elas, mais de 88% dos notários ou não sentiram dificuldades ou, tendo-as sentido, as consideraram fáceis de ultrapassar. Este facto comprova uma vez mais a boa adesão deste grupo profissional à utilização de serviços *internet* e o seu à-vontade em ultrapassar as dificuldades que eventualmente possam ter sentido.

**Propostas de Melhoria**

Com o objectivo de melhorar e flexibilizar o seu relacionamento com a Administração Fiscal, os notários propuseram um conjunto de melhorias que se agruparam da seguinte forma:

- Obtenção de tratamento personalizado, reflectindo a necessidade de uma maior aproximação entre os notários e a Administração Fiscal;
- Alargamento do leque de serviços disponibilizados *on-line* ou melhoria dos já existentes, traduzindo o desejo dos notários de verem as suas interacções com a Administração Fiscal serem efectuadas totalmente via canal *internet*, evitando a necessidade dos seus clientes se dirigirem aos Serviços de Finanças.

Foi, ainda, realçada a importância de diminuir o tempo de espera para contactar o *help-desk*, assim como os prazos de resposta às solicitações.

### **Conclusões**

#### Em relação ao canal *internet*:

1. Cerca de 61% dos notários efectuaram mais de 50% dos seus contactos com a Administração Fiscal através da *internet*;
2. O canal *internet* foi globalmente avaliado como bom ou muito bom por cerca de 86% dos notários; a qualidade e a rapidez foram os parâmetros que mais se destacaram, com, respectivamente, cerca de 87% e 88% de avaliações boas ou muito boas;
3. Apesar da elevada satisfação demonstrada, a Administração Fiscal tem de 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 45% e 38% dos notários.

#### Em relação aos canais não *internet*:

1. O *e-mail* foi o canal que obteve uma apreciação global mais positiva, seguindo-se o telefone e, por último, o atendimento presencial;
2. Relativamente aos parâmetros qualidade e rapidez, o canal *e-mail* voltou a ser o mais bem avaliado; porém, aqui, o atendimento presencial supera o telefone;

2. Finalmente, no que respeita ao parâmetro resolução de problemas, foi no atendimento presencial que os notários sentiram maior capacidade de resposta, seguindo-se o canal telefónico e, por último, o *e-mail*.