

Análise do Questionário 2008

UTENTES INTERNET

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. IDENTIFICAÇÃO DO UNIVERSO DE ANÁLISE	4
3. NÍVEIS DE SERVIÇO PRESTADO POR CANAL DE ACESSO	6
3.1. Formas de contacto com a Administração Fiscal	6
3.2. Serviço prestado no canal <i>internet</i>	7
3.2.1. Apreciação global do serviço	7
3.2.2. Qualidade das funcionalidades <i>on-line</i> existentes	10
3.2.3. Tipo de informação disponibilizada <i>on-line</i>	26
3.2.4. Dificuldades sentidas com a utilização da <i>internet</i>	28
3.3. Serviço prestado nos canais não <i>internet</i>	30
3.3.1. Apreciação global do canal atendimento presencial	30
3.3.2. Apreciação global do canal <i>e-mail</i>	31
3.3.3. Apreciação global do canal telefónico	33
3.3.4. Utilização do serviço em canais não <i>internet</i>	38
3.4. Conclusões por parâmetro de análise	50
3.4.1. Qualidade	51
3.4.2. Rapidez	52
3.4.3. Resolução de problemas	53
3.4.4. Apreciação global	54
4. SUGESTÕES EFECTUADAS	54
5. CONCLUSÕES	588
ÍNDICE DE GRÁFICOS	60

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 utentes *internet*, doravante designados 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 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 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 Utentes que, no referido *site*, manifestaram o desejo de receber informações provenientes da Administração Fiscal.

Durante o período de disponibilização do questionário, foram recebidas 30.581 respostas, número 7,6 vezes superior ao conjunto das respostas recebidas em 2007, o que indica que os Utentes estão cada vez mais receptivos a este tipo de iniciativas e desejam contribuir com as suas opiniões para o aumento da qualidade dos serviços prestados pela Administração Fiscal.

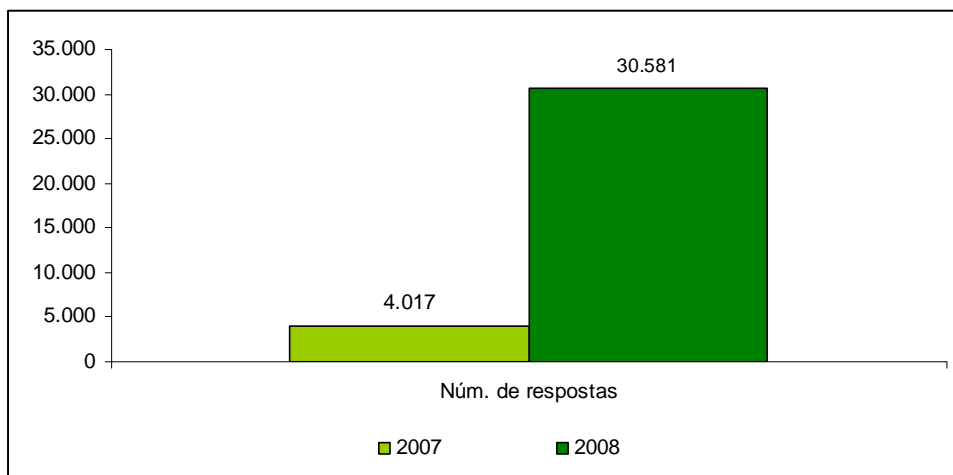


Gráfico 1 – Evolução do número de respostas ao questionário

2. IDENTIFICAÇÃO DO UNIVERSO DE ANÁLISE

Caracterizando os Utentes que responderam ao questionário, e conforme apresentado nos gráficos 2, 3, 4 e 5, pode concluir-se que o perfil maioritário de respondentes pertence ao sexo masculino (65% das respostas), à faixa etária entre os 35 e os 49 anos de idade (38% das respostas), possui habilitações literárias equivalentes à licenciatura ou superior (46% das respostas) e o local preferido para aceder à *internet* é em “casa” (68% das respostas).

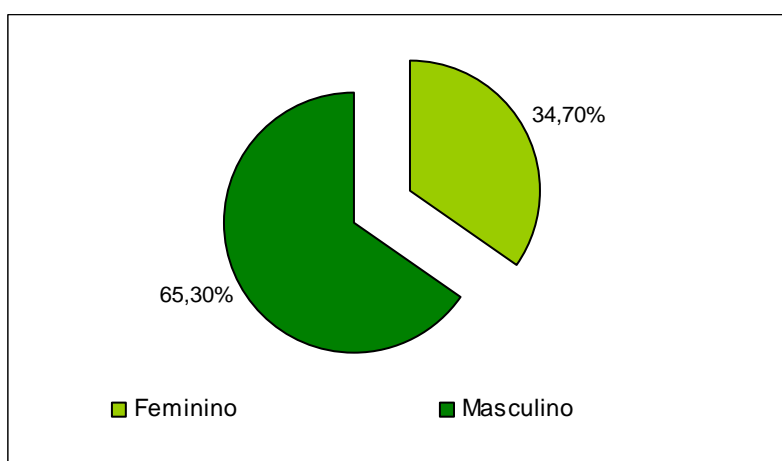


Gráfico 2 – Distribuição das respostas recebidas por sexo

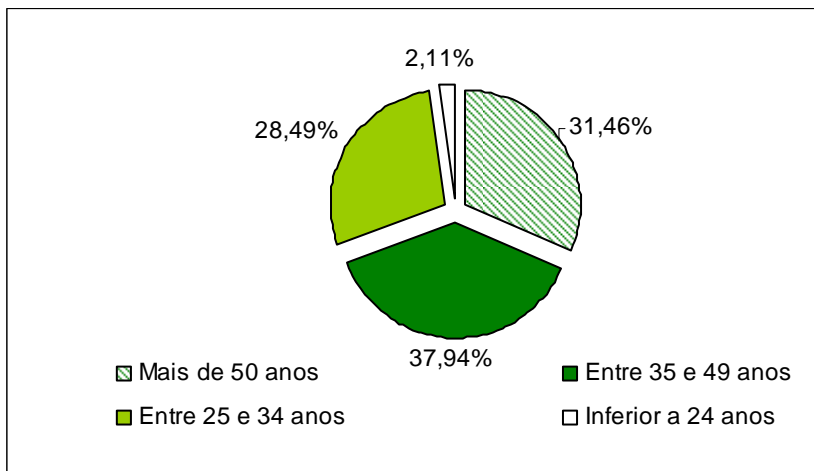


Gráfico 3 – Distribuição das respostas recebidas por idades

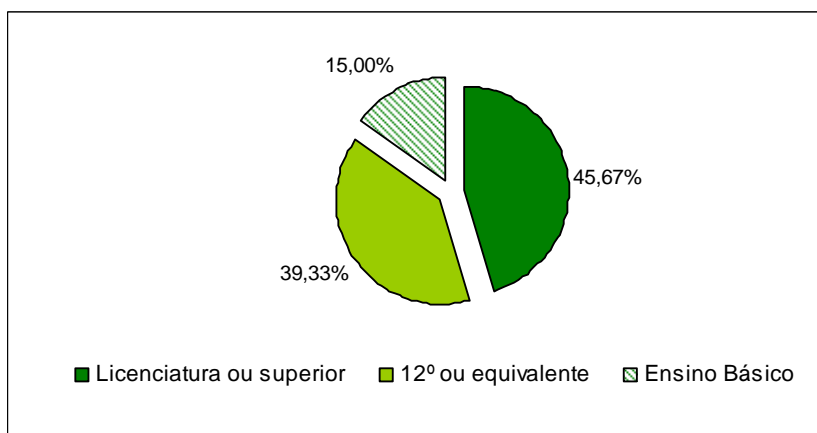


Gráfico 4 – Distribuição das habilitações literárias dos Utentes

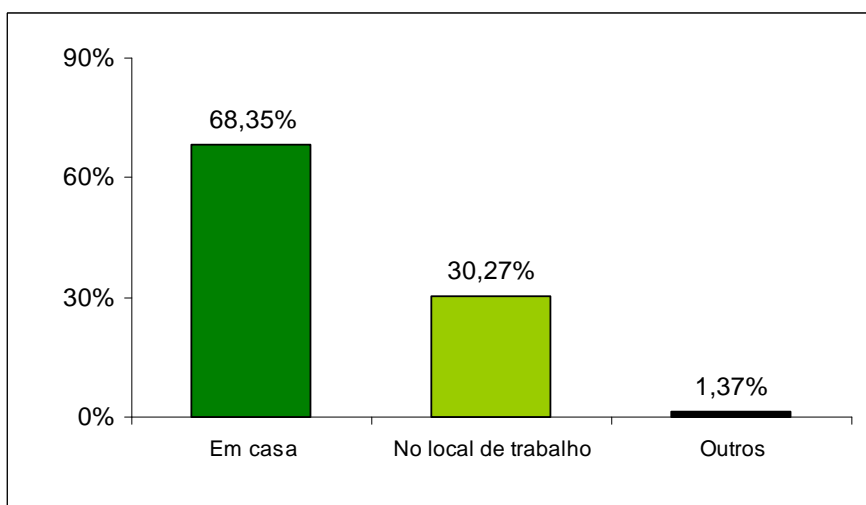


Gráfico 5 – Local de acesso à internet

3. NÍVEIS DE SERVIÇO PRESTADO POR CANAL DE ACESSO

3.1. Formas de contacto com a Administração Fiscal

A *internet* foi o canal privilegiado de contacto dos Utentes com a Administração Fiscal, tendo cerca de 78% daqueles afirmado utilizá-lo de forma “Frequente” ou “Muito Frequente”. No que respeita aos restantes canais, o *e-mail*¹ e o atendimento presencial foram, respectivamente, o segundo e o terceiro mais utilizados com cerca de 18% e 16% de utilizações “Frequentes” ou “Muito Frequentes”.

É de realçar que cerca de 30% dos Utentes não recorreram ao atendimento presencial (Serviços/Direcções de Finanças, Postos de Atendimento ao Contribuinte ou Lojas do Cidadão) para contacto com a Administração Fiscal e que cerca de 68% não utilizaram o canal telefónico.

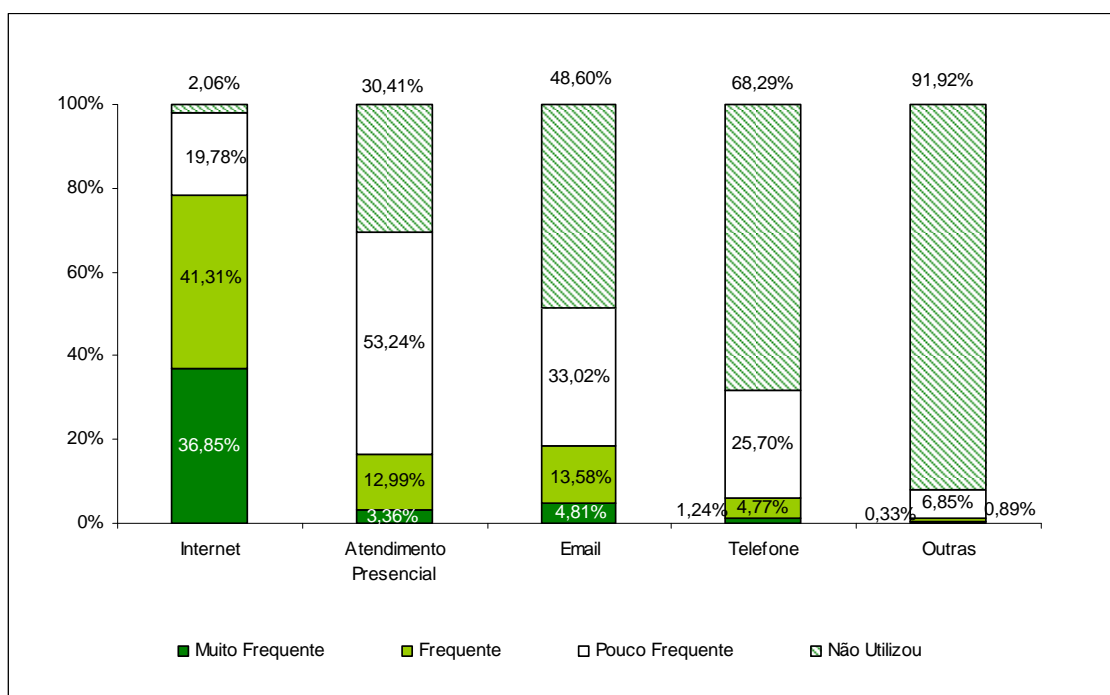


Gráfico 6 – Formas de contacto com a Administração Fiscal

¹ Que inclui as trocas de informação via *e-mail* entre os Utentes e a Administração Fiscal e que se optou por separar do canal Internet.

Os próximos capítulos analisam os níveis de serviço prestados em cada um dos diferentes canais de acesso (*internet*, *e-mail*, telefónico e presencial). Sendo a *internet* cada vez mais o canal privilegiado de contacto entre os Utentes e a Administração Fiscal, a sua análise será mais detalhada que a dos restantes canais.

3.2. Serviço prestado no canal internet

3.2.1. Apreciação global do serviço

A *internet* assume uma relevância cada vez mais forte na relação entre os Utentes e a Administração Fiscal, pelo que se torna vital para esta conhecer a opinião e as expectativas daqueles relativamente aos serviços que lhes são disponibilizados através do referido canal.

Pela análise do gráfico 7, que apresenta a avaliação do nível do serviço prestado através do canal *internet*, pode verificar-se que os Utentes estão muito satisfeitos com os serviços prestados pelo mesmo. Dos três parâmetros avaliados, foi a “Qualidade” do serviço o parâmetro mais bem classificado, com cerca de 86% das respostas considerando-a “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 classificações positivas.

Relativamente à “Apreciação Global”, em 84% das respostas o serviço prestado via *internet* foi considerado como sendo “Bom” ou “Muito Bom”.

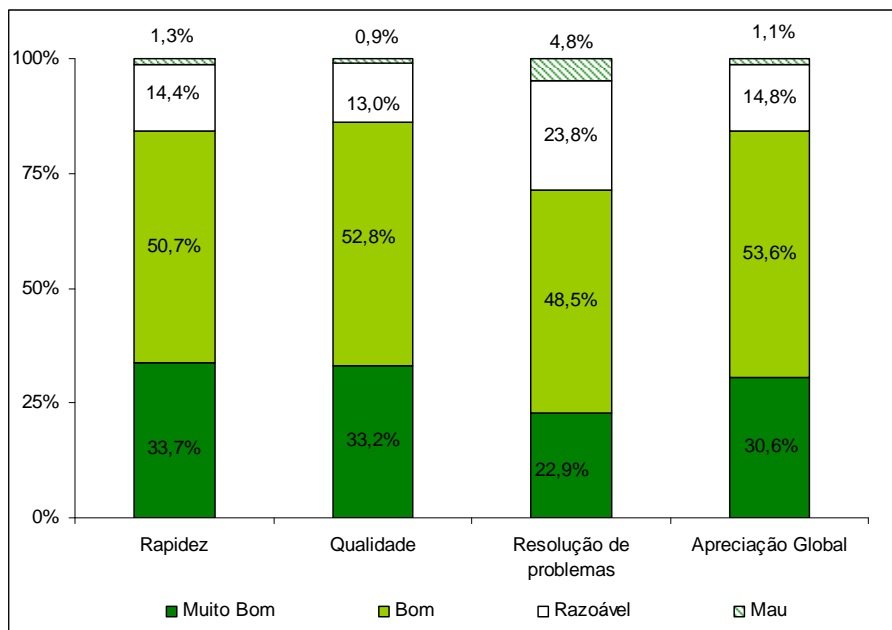


Gráfico 7 – Avaliação do nível de serviço do canal *internet*

Considerando apenas as respostas com as classificações de “Bom” e “Muito Bom” e comparando-as com as que foram dadas em 2007, verifica-se ter havido um decréscimo das apreciações favoráveis em todos os parâmetros analisados. No entanto, verifica-se também uma redução muito significativa nas apreciações de “Mau”.

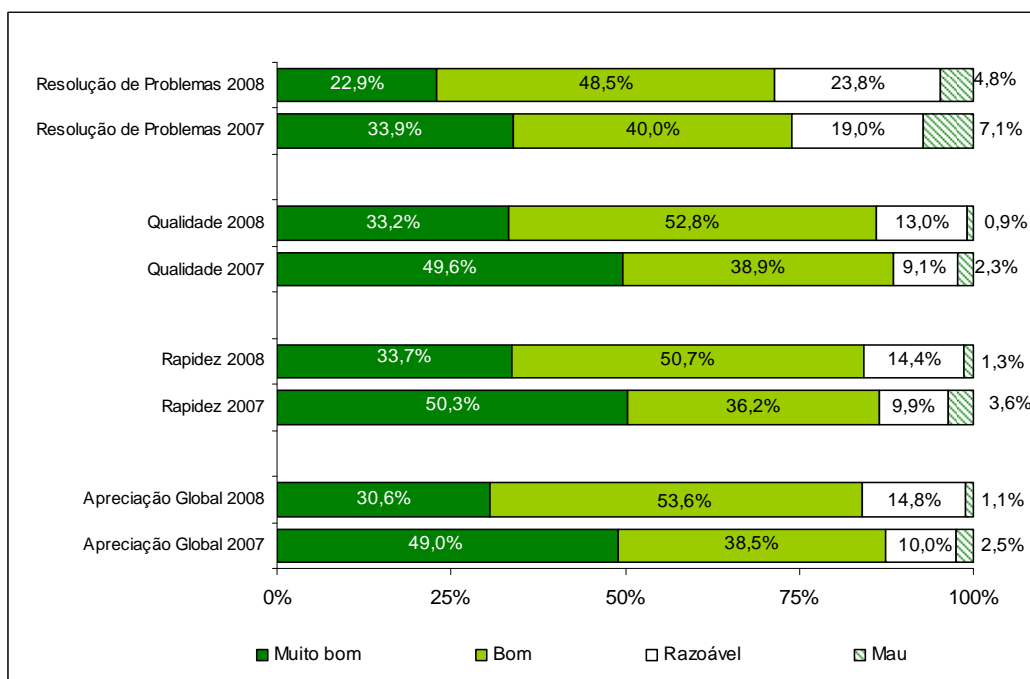


Gráfico 8 – Comparação do nível de serviço do canal *internet*

O gráfico 9 representa a cobertura das interações entre os Utentes e a Administração Fiscal via *internet*. Em 2008, cerca de 76% dos Utentes efectuaram pelo menos 50% dos seus contactos com a Administração Fiscal por esta via e cerca de 60% utilizaram-na em mais de 75% das ocasiões.

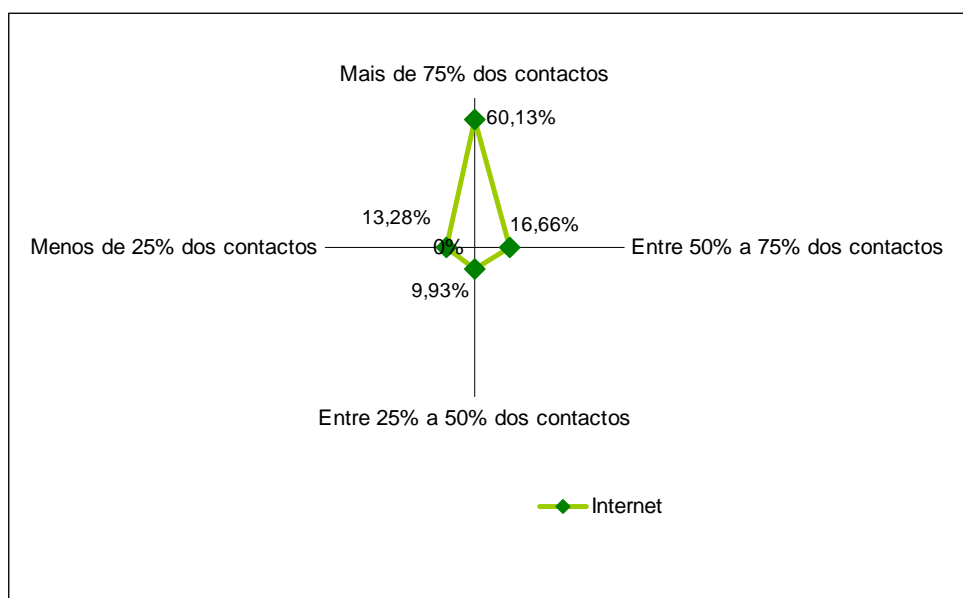


Gráfico 9 – Interações efectuadas com a Administração Fiscal

Em comparação com os valores registados em 2007, verificou-se um decréscimo da cobertura dos serviços *on-line* face às interações que os Utentes mantiveram com a Administração Fiscal. Assim, assistiu-se a uma redução de cerca de 7 pontos percentuais do número de Utentes que efectua mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal via *internet*. Todavia, em todas as outras categorias registaram-se aumentos.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Mais de 75% dos contactos	60,13%	66,87%
Entre 50% a 75% dos contactos	16,66%	15,36%
Entre 25% a 50% dos contactos	9,93%	6,95%
Menos de 25% dos contactos	13,28%	10,83%

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

3.2.2. Qualidade das funcionalidades on-line existentes

O conhecimento detalhado dos serviços mais utilizados pelos Utentes é fundamental para que a Administração Fiscal possa identificar áreas prioritárias de intervenção, manter os elevados níveis de satisfação e identificar eventuais pontos de melhoria no serviço prestado.

Devido ao elevado número de serviços disponíveis, 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, a obtenção de impressos e 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 e regularização de divergências, a consulta de reembolsos e pagamentos de IRS, a entrega/consulta de reclamações gratuitas, a consulta a dados de IRC e/ou IVA e a identificação de clientes/fornecedores;
- Justiça e Fluxos Financeiros, onde se incluem o pedido de anulação de guias de pagamento, a consulta de dívidas fiscais, infracções fiscais e resumo da situação financeira tributária;
- Património, onde se incluem a consulta a dados de património, 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/pagamento de IUC;
- Identificação e Gestão de Contribuintes, onde se incluem a alteração de morada e a consulta/alteração de dados pessoais;
- Outros serviços, onde os Utentes têm possibilidade de identificar outros serviços por si utilizados que não se encontrem incluídos na lista acima apresentada.

Funcionalidades Genéricas

A maior parte destas funcionalidades foi bastante utilizada pelos Utentes, como se pode verificar pela análise do gráfico 10. Os serviços mais utilizados foram a “Entrega de declarações”, com cerca de 96% de utilização e a “Obtenção de comprovativos” com cerca de 94% de utilização.

Os serviços “Esclarecimento de dúvidas” e “Consulta e pedido de certidões” foram os serviços menos utilizados, com níveis de utilização inferiores a 50%.

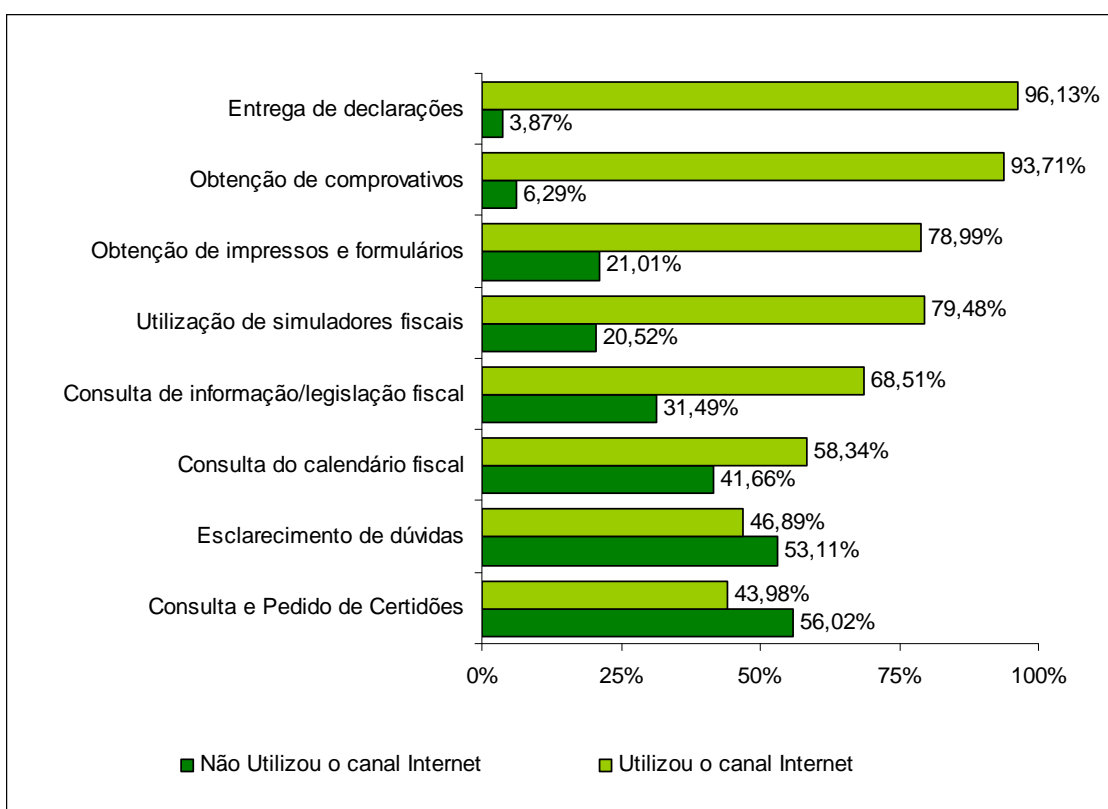


Gráfico 10 – Utilização das funcionalidades genéricas do canal internet

Quando comparados com os valores do questionário anterior (Tabela 2), pode concluir-se que, excepto no caso da “Consulta do calendário fiscal” e da “Utilização dos simuladores fiscais”, em todos os outros serviços se verificou um aumento no nível de utilização através do canal *internet*.

A “Consulta e pedido de certidões”, sendo o serviço menos utilizado, foi o que registou maior crescimento (cerca de 18 pontos percentuais). Outro serviço que registou um crescimento significativo no seu nível de utilização foi a “Consulta de informação/legislação fiscal”, com cerca de 13 pontos percentuais de aumento.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Entrega de declarações	96,13%	95,05%
Obtenção de comprovativos	93,71%	88,27%
Utilização dos simuladores fiscais	79,48%	82,50%
Obtenção de impressos e formulários	78,99%	74,76%
Consulta de informação/legislação fiscal	68,51%	55,74%
Consulta do calendário fiscal	58,34%	60,54%
Esclarecimento de dúvidas	46,89%	--- ²
Consulta e pedido de certidões	43,98%	25,74%

Tabela 2 – Funcionalidades genéricas utilizadas através da *internet*

Em termos da qualidade percebida dos diferentes serviços (gráfico 11), as “Funcionalidades Genéricas” mais bem classificadas foram a “Entrega de declarações”, a “Obtenção de comprovativos” e a “Obtenção de impressos e formulários” com níveis de satisfação “Bons” ou “Muito Bons” de, respectivamente, cerca de 89%, 87% e 84%.

É de realçar que, apesar de cerca de 36% dos Utentes terem classificado o “Esclarecimento de dúvidas” como “Bom” ou “Muito Bom”, cerca de 23% classificou-o como “Mau”, indicando que neste serviço existe uma grande margem de melhoria.

Relativamente à “Utilização de simuladores fiscais”, os Utentes expressaram o desejo de que a Administração Fiscal disponibilizasse o simulador de IRS mais cedo do que tem acontecido em anos anteriores.

² Serviço não incluído no questionário de 2007;

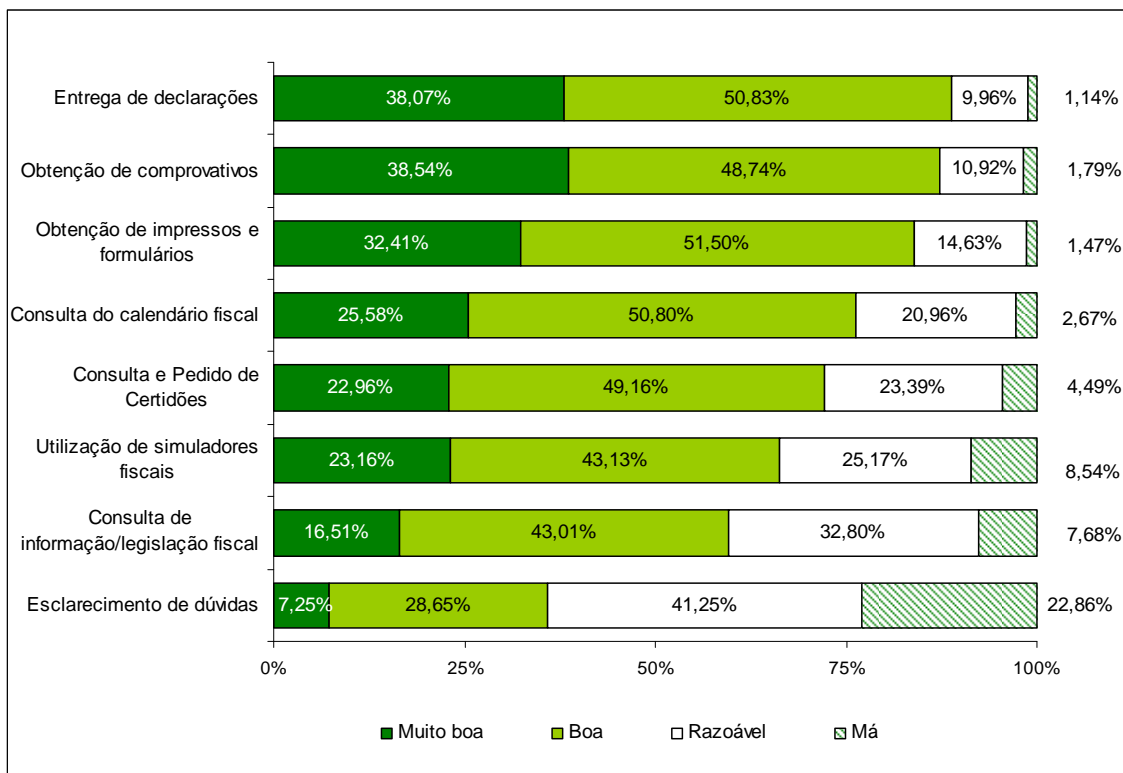


Gráfico 11 – Qualidade das funcionalidades genéricas prestadas via internet

A tabela 3, seguidamente apresentada, compara as respostas referentes à qualidade das “Funcionalidades Genéricas” com classificação “Boa” ou “Muito Boa” com os valores apresentados no questionário anterior, verificando-se que não houve evoluções significativas na qualidade percebida destes serviços. Apenas a “Consulta e pedido de certidões” registou uma descida mais acentuada, de cerca de 3 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Entrega de declarações	88,90%	89,63%
Obtenção de comprovativos	87,29%	86,35%
Obtenção de impressos e formulários	83,90%	83,12%
Consulta e pedido de certidões	72,12%	74,95%
Consulta do calendário fiscal	76,37%	78,04%
Utilização dos simuladores fiscais	66,29%	67,47%
Consulta de informação/legislação fiscal	59,52%	58,42%

	Quest. 2008	Quest. 2007
Esclarecimento de dúvidas	35,90%	--- ³

Tabela 3 – Funcionalidades genéricas classificadas como "boas" ou "muito boas"

Serviços das áreas de IR e IVA

O nível de utilização dos serviços destas áreas através do canal *internet*, ilustrado no gráfico 12, não foi muito elevado, dado que, à excepção da “Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS” que teve um nível de utilização na ordem dos 81%, todos os outros serviços tiveram níveis de utilização bastante inferiores.

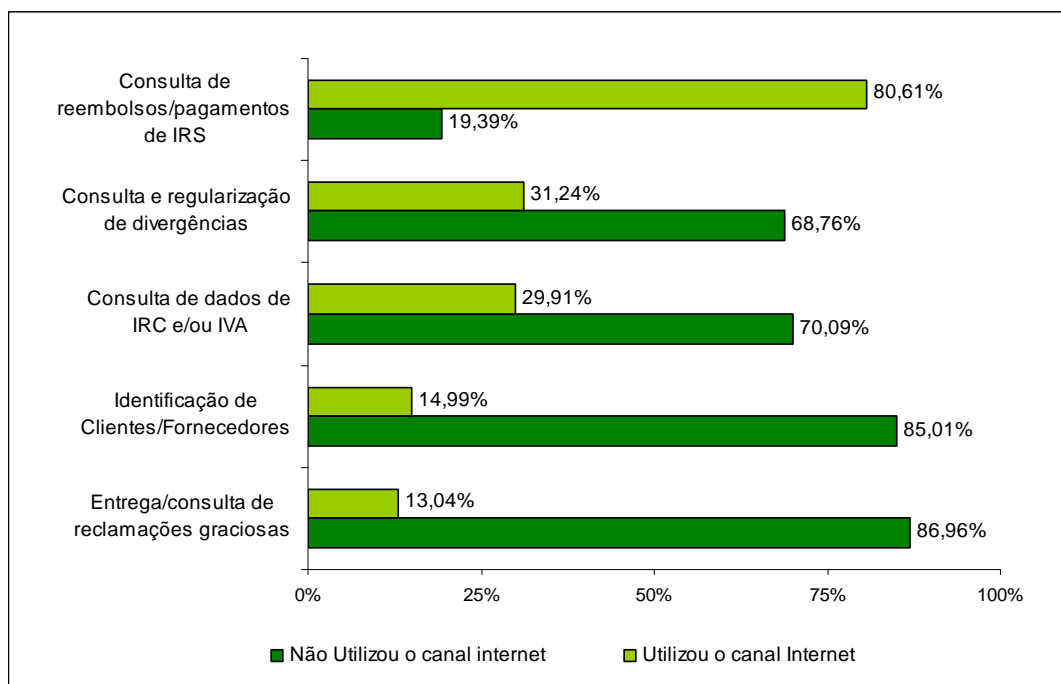


Gráfico 12 – Utilização dos serviços de IR e IVA no canal *internet*

A comparação entre os valores do questionário em análise e os do questionário de 2007 (Tabela 4) mostra que houve uma redução generalizada no nível de utilização destes serviços através do canal *internet*, excepto no que concerne à “Consulta a regularização de divergências”, que registou um aumento de, aproximadamente, 7 pontos percentuais.

³ Serviço não incluído no questionário de 2007;

O serviço que registou a maior quebra no nível de utilização foi a “Identificação de Clientes/Fornecedores”, com uma redução de cerca de 12%.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS	80,61%	85,11%
Consulta a regularização de divergências	31,24%	24,55%
Consulta de dados de IRC e/ou IVA	29,91%	38,19%
Identificação de clientes/fornecedores	14,99%	27,04%
Entrega/consulta de reclamações graciosas	13,04%	13,82%

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

Relativamente à qualidade de serviço (gráfico 13), verifica-se ter sido a “Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS” o serviço mais bem classificado, com cerca de 78% das respostas a classificarem-no como “Bom” ou “Muito Bom”, seguindo-se a “Consulta de dados de IRC e/ou IVA” com cerca de 75% de respostas com tais classificações.

O serviço menos bem classificado foi a “Consulta e regularização de divergências”, considerado “Bom” ou “Muito Bom” por apenas cerca de 48% dos Utentes.

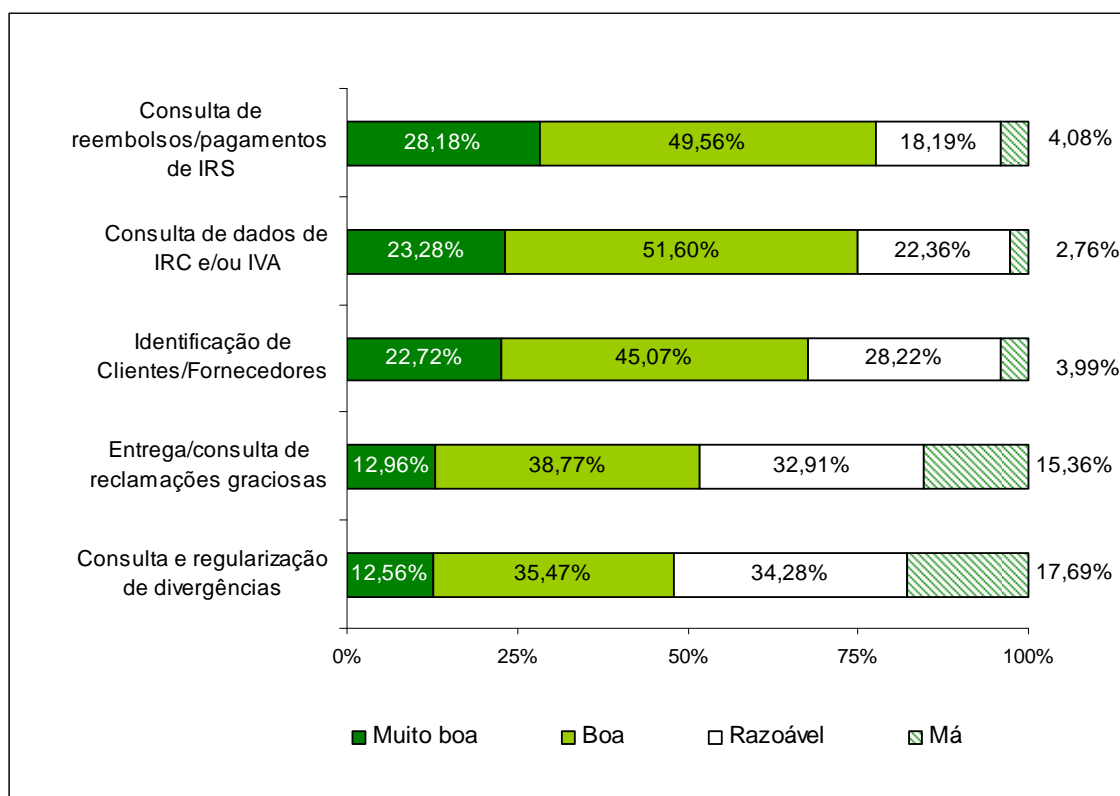


Gráfico 13 – Qualidade dos serviços de IR e IVA prestados via *internet*

O nível de utilização dos serviços das áreas de IR e IVA sofreu uma redução generalizada dos níveis de qualidade percebidos, excepto no caso da “Entrega/Consulta de reclamações gratuitas” que registou um aumento de 2% pontos percentuais. A redução mais significativa verificou-se na “Consulta a regularização de divergências”, em que o decréscimo andou perto dos 8 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS	77,73%	78,50%
Consulta de dados de IRC e/ou IVA	74,89%	75,81%
Indicação de clientes/fornecedores	67,79%	71,45%
Entrega/consulta de reclamações gratuitas	51,73%	49,73%
Consulta a regularização de divergências	48,03%	56,49%

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

Serviços da área de Justiça e Fluxos Financeiros (JFF)

O nível de utilização dos serviços desta área através da *internet* foi relativamente reduzido (gráfico 14), sendo que o serviço com maior índice de utilização, a “Consulta de dívidas fiscais”, é utilizado por apenas 41% dos Utentes que responderam ao questionário.

O serviço com menor nível de utilização foi o “Pedido de anulação de guias de pagamento”, com uma taxa de utilização de aproximadamente 9%.

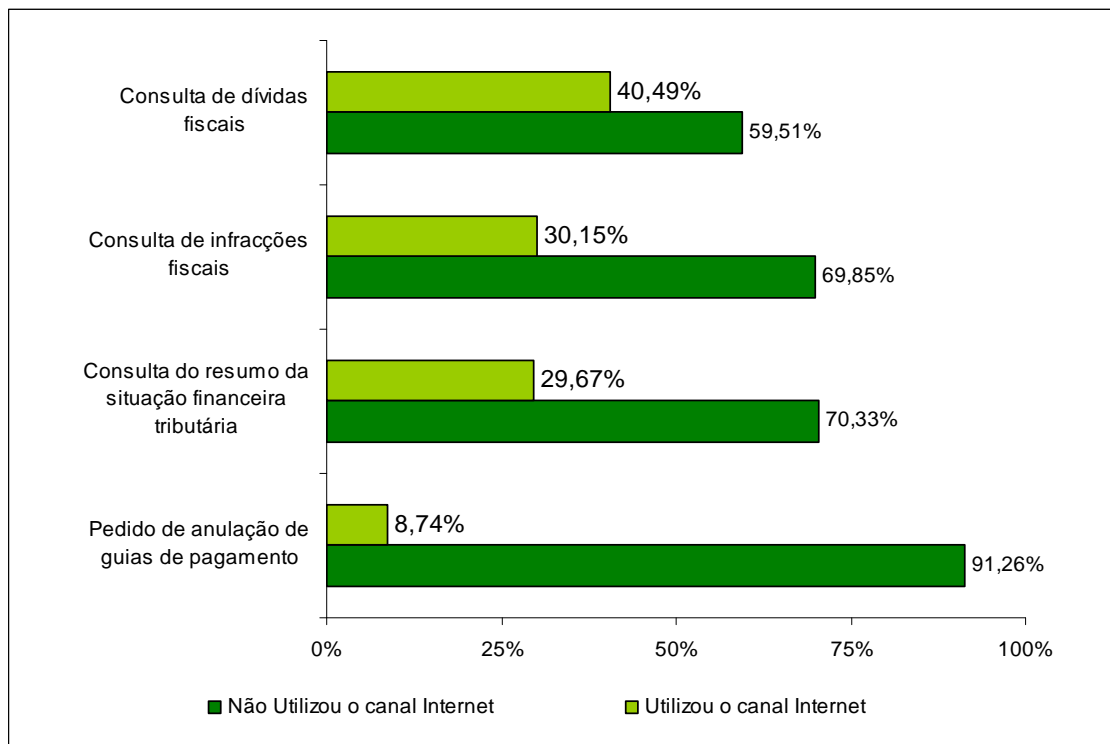


Gráfico 14 – Utilização dos serviços de JFF no canal *internet*

Comparando os níveis de utilização registados no presente questionário com os verificados no questionário de 2007 (Tabela 6), verifica-se uma redução generalizada na utilização destes serviços, tendo a diminuição mais substancial (cerca de 8 pontos percentuais) ocorrido na funcionalidade “Consulta de infracções fiscais”.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta de dívidas fiscais	40,49%	42,22%
Consulta de infracções fiscais	30,15%	37,74%
Consulta do resumo da situação financeira tributária	29,67%	31,47%
Pedido de anulação de guias de pagamento	8,74%	--- ⁴

Tabela 6 – Serviços de JFF utilizados através da *internet*

No que concerne à qualidade percebida (gráfico 15), os serviços da área de JFF foram globalmente considerados como bons, uma vez que o somatório das respostas com as classificações “Bom” e “Muito Bom” é superior a 50% em todos os casos.

⁴ Serviço não incluído no questionário do ano anterior.

As consultas de “Dívidas fiscais”, “Infracções fiscais” e “Resumo da situação financeira tributária” tiveram uma qualidade percebida semelhante, com as respostas classificadas de “Bom” e “Muito Bom” a situarem-se perto dos 70%.

Relativamente ao “Pedido de anulação de guias de pagamento” importa analisar as razões por ter sido considerado “Mau” por cerca de 14% dos Utentes. Neste âmbito foram efectuados vários comentários, tendo sido referido que:

- O prazo para anulação de guias emitidas com erros deveria ser superior ao actual (24 horas);
- As guias de pagamento deveriam poder ser anuladas até à sua data limite de pagamento;
- O processo de anulação após as 24 horas 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.

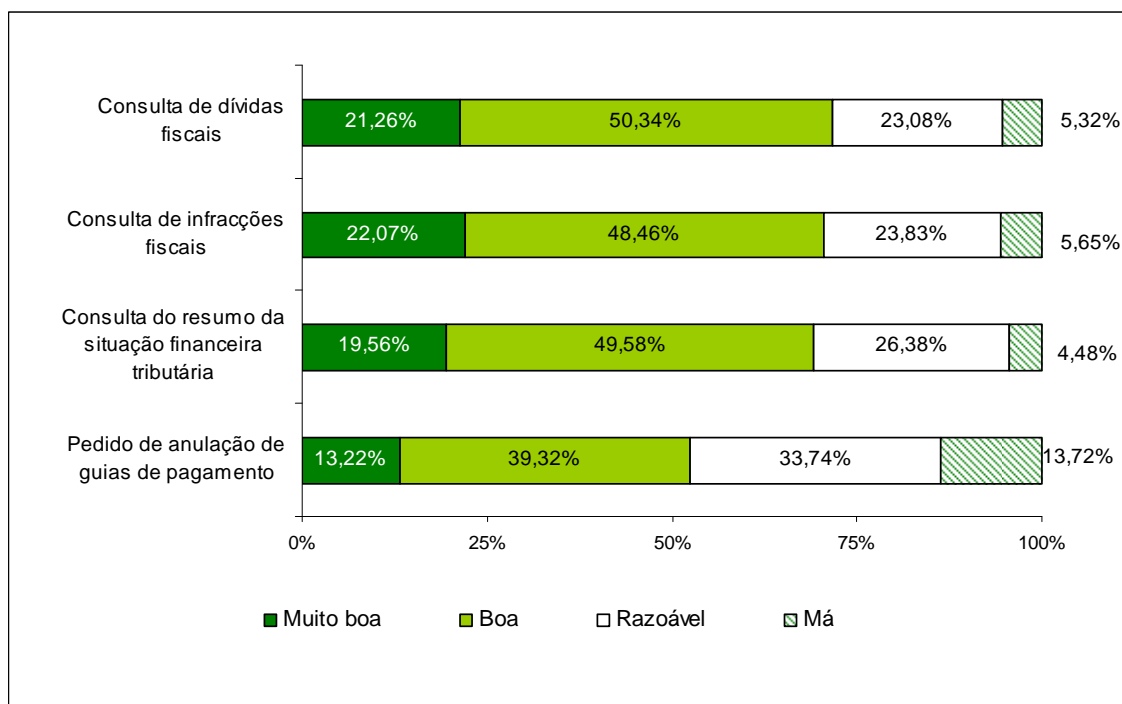


Gráfico 15 – Qualidade dos serviços de JFF prestados via internet

A qualidade percebida pelos Utentes em 2008, expressa na Tabela 7, não teve variações significativas relativamente ao exposto no questionário de 2007. Assim, a

variação entre as respostas com classificação “Bom” ou “Muito Bom” nunca excedeu 1 ponto percentual.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta de dívidas fiscais	71,61%	71,40%
Consulta de infracções fiscais	70,52%	71,77%
Consulta do resumo da situação financeira tributária	69,14%	67,80%
Pedido de anulação de guias de pagamento	52,54%	--- ⁵

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

Serviços da área de Património

O serviço desta área que os Utentes mais utilizam através da *internet* é a “Liquidação/pagamento do IUC”, ao qual cerca de 72% dos respondentes ao questionário afirmam recorrer.

Na área de património, há três serviços cujo nível de utilização no canal *internet* foi relativamente baixo, a saber: o “Pedido de isenção de IMI”, a “Inscrição de prédios” e a “Entrega de declarações do IMT”, cujas taxas de utilização respectivas foram de, aproximadamente, 17%, 11% e 10%. O reduzido recurso a estes serviços pode dever-se ao facto de serem de utilização muito específica e ocasional.

⁵ Serviço não incluído no questionário do ano anterior.

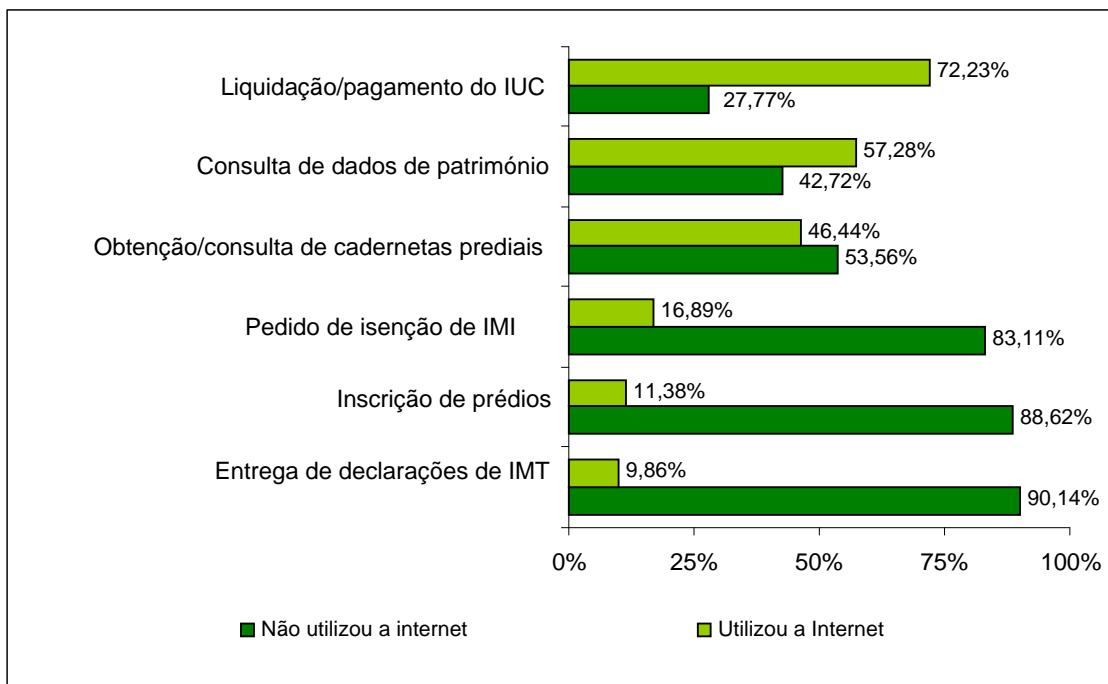


Gráfico 16 – Utilização dos serviços de Património no canal *internet*

Comparando estes valores com os do questionário efectuado em 2007, como evidenciado na Tabela 8, verifica-se que a utilização do serviço “Liquidação/pagamento do IUC”⁶ teve um aumento de cerca de 16 pontos percentuais.

São também de notar a redução de cerca de 11 pontos percentuais verificada na utilização do serviço “Obtenção/consulta de cadernetas prediais” e a diminuição de cerca de 6 pontos percentuais observada na “Consulta de dados do património”. Os restantes serviços mantiveram os seus índices de utilização sensivelmente inalterados.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Liquidação/pagamento do IUC	72,23%	56,63%
Consulta de dados do património	57,28%	62,88%
Obtenção/consulta de cadernetas prediais	46,44%	57,06%
Pedido de isenção do IMI	16,89%	16,36%
Inscrição de Prédios	11,38%	12,77%
Entrega de declarações do IMT	9,86%	10,48%

⁶ No questionário efectuado em 2007, este serviço denominava-se “Liquidação/Pagamento do Imposto Municipal sobre Veículos (IMV)”.

Tabela 8 – Serviços de Património utilizados através da *internet*

Apesar da redução do seu nível de utilização face ao questionário de 2007, a “Obtenção/consulta de cadernetas prediais” foi o serviço que obteve em 2008 um melhor índice de qualidade percebida, com 84% das respostas a classificarem-no como “Bom” e “Muito Bom” (gráfico 17). Classificação muito semelhante foi também obtida pelo serviço “Liquidação/pagamento do IUC”.

O serviço com classificação menos boa foi a “Entrega de declarações do IMT” tendo obtido, ainda assim, mais de 59% de respostas com as referidas classificações.

Na generalidade, a qualidade percebida dos serviços da área de património pode ser classificada como boa, uma vez que todos foram sempre classificados como bons ou muito bons por mais de 59% dos seus utilizadores.

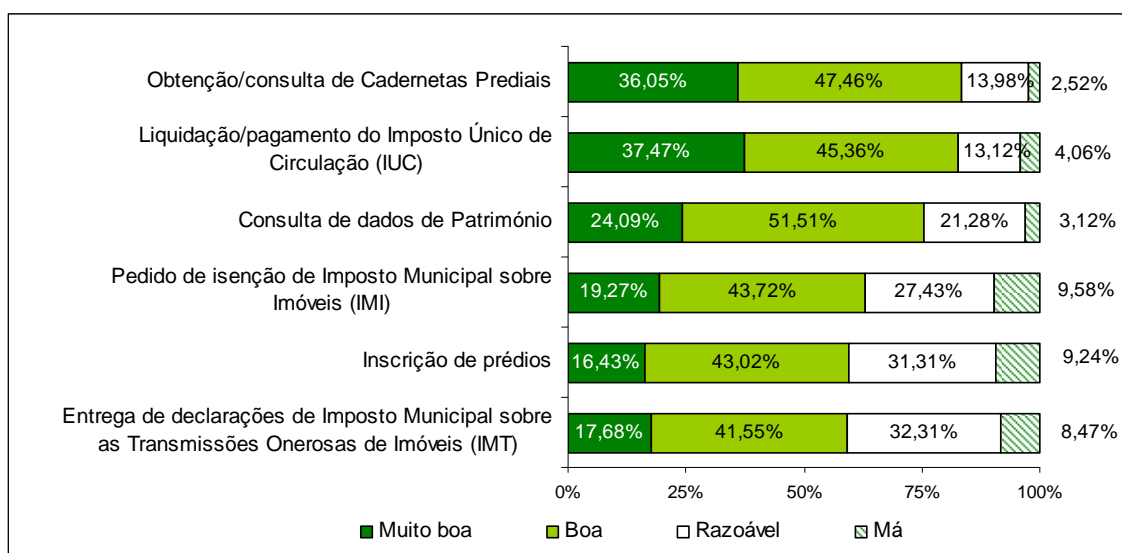


Gráfico 17 – Qualidade dos serviços de Património prestados via *internet*

A comparação com os dados recolhidos em 2007 (Tabela 9) revela que se registou uma descida de cerca de 4 pontos percentuais na qualidade percebida dos serviços “Obtenção/consulta de cadernetas prediais” e “consulta de dados de património”.

Inversamente, o serviço de “Inscrição de prédios” registou uma subida de cerca de 5 pontos percentuais nas classificações “Boas” e “Muito Boas” obtidas em 2008.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Obtenção/consulta de cadernetas prediais	83,50%	87,87%
Liquidação/pagamento do IUC	82,82%	84,42%
Consulta de dados do Património	75,60%	79,53%
Pedido de isenção do IMI	62,98%	63,62%
Inscrição de Prédios	59,45%	54,97%
Entrega de declarações do IMT	59,23%	58,19%

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

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

Na área de IGC, como ilustrado no gráfico 18, o serviço mais utilizado através da *internet* foi a “Consulta/alteração de dados pessoais” com cerca de 51% de utilizações.

Cerca de 36% dos Utentes utilizaram o serviço “Alteração de morada” através da *internet*, tendo sido referido por alguns a existência de problemas na validação dos códigos postais através deste canal.

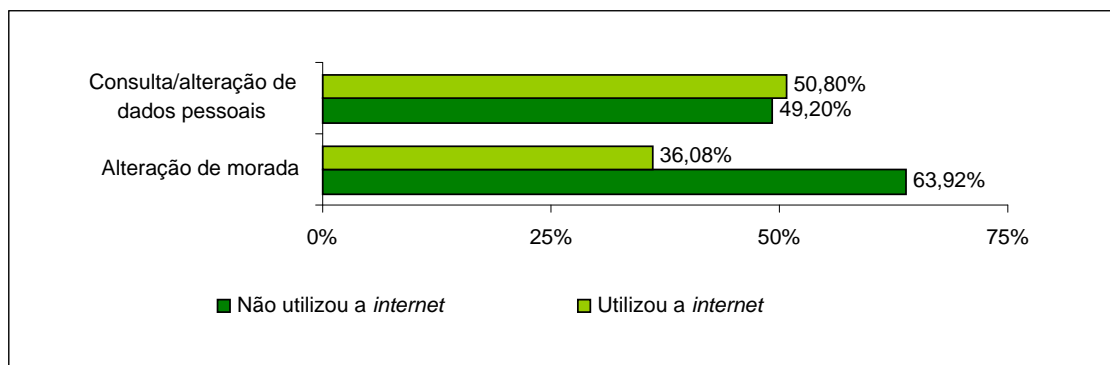


Gráfico 18 – Utilização dos serviços de IGC no canal *internet*

Comparando os níveis de utilização destes serviços com os do questionário efectuado em 2007 (Tabela 10), conclui-se que a utilização do serviço “Alteração de morada” sofreu uma redução na ordem dos 14 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta/Alteração de dados pessoais	50,80%	--- ⁷

⁷ Serviço não incluído no questionário de 2007;

	Quest. 2008	Quest. 2007
Alteração de morada	36,08%	49,74%

Tabela 10 – Serviços de IGC utilizados através da internet

A qualidade percebida destes dois serviços é semelhante, tal como se pode verificar pela análise do gráfico 19, sendo o número de respostas com classificação “Bom” ou “Muito Bom” para ambos os serviços de cerca de 85%.

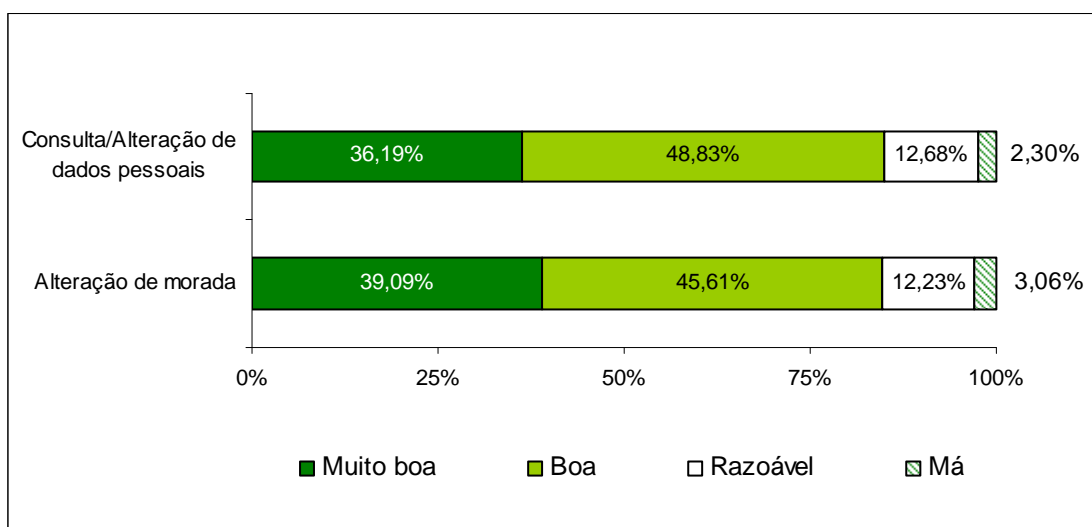


Gráfico 19 – Qualidade dos serviços de IGC prestados via internet

Quando comparados com os dados do questionário anterior (Tabela 11) verifica-se que houve uma diminuição de cerca de 2 pontos percentuais na qualidade percebida no serviço “Alteração de morada”.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Consulta/Alteração de dados pessoais	85,02%	--- ⁸
Alteração de morada	84,70%	87,14%

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

Outros Serviços

⁸ Serviço não incluído no questionário de 2007;

A utilização de “Outros Serviços” através do canal *internet* foi bastante reduzida, uma vez que só abrangeu cerca de 1% dos Utentes (gráfico 20).

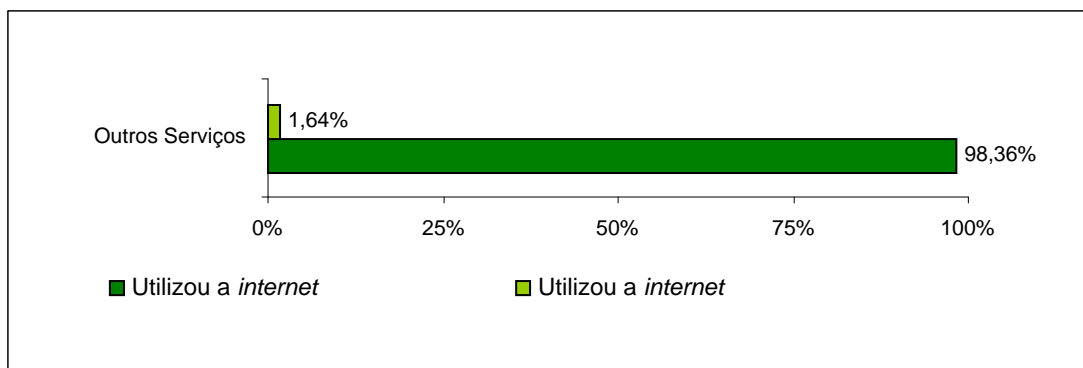


Gráfico 20 – Utilização de outros serviços no canal *internet*

Em comparação com o valor do questionário anterior (Tabela 12), verifica-se ter havido uma descida de cerca de 1 ponto percentual no respectivo nível de utilização.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Outros Serviços	1,64%	2,24%

Tabela 12 – Outros serviços utilizados através da *internet*

Do conjunto de “Outros Serviços” referidos pelos Utentes, destacam-se os seguintes:

- Início e cessação de actividade;
- Consultas a NIF de contribuintes intracomunitários;
- Informação relacionada com penhoras;
- Informação relacionada com vendas de bens penhorados;
- Consultas várias;
- Pedido de senhas.

Relativamente à qualidade percebida dos “Outros Serviços”, cerca de 52% considerou-os “Bons” ou “Muito Bons”, como se pode verificar pelo gráfico 21.

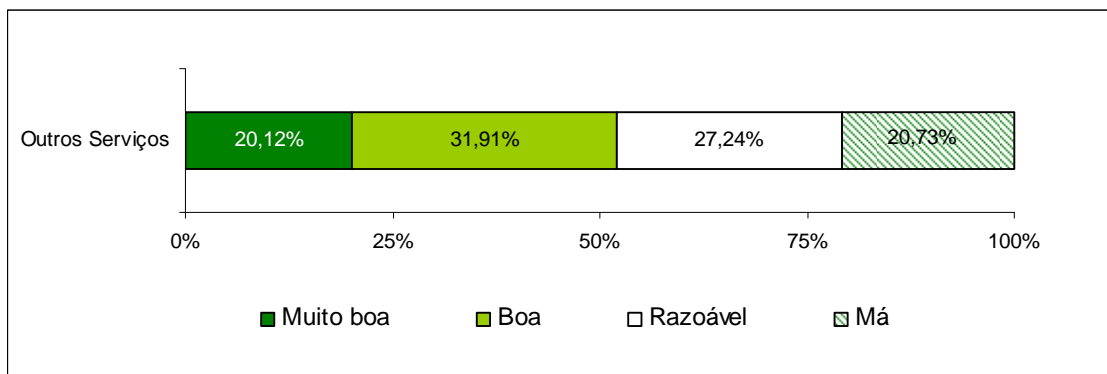


Gráfico 21 – Qualidade dos outros serviços prestados via internet

Como se pode verificar pela Tabela 13, o nível de qualidade percebida dos “Outros Serviços” aumentou cerca de 26 pontos percentuais, face ao valor atingido em 2007.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Outros serviços	52,03%	25,56%

Tabela 13 – Outros serviços classificados como “bons” ou “muito bons”

Síntese das verificações efectuadas

Os serviços com taxas de utilização mais elevadas (superiores a 80%) foram os seguintes:

- Entrega de declarações;
- Obtenção de comprovativos;
- Consulta de reembolsos/pagamentos de IRS.

Os serviços com taxas de utilização mais baixas (inferiores a 12%) foram os seguintes:

- Inscrição de prédios;
- Entrega de declarações de IMT;
- Pedido de anulação de guias de pagamento.

Como já foi referido, o baixo nível de utilização destes serviços pode dever-se ao facto de apenas se recorrer a eles ocasionalmente.

É de realçar que, dos vinte e cinco serviços analisados, apenas dez possuem níveis de utilização superiores a 50%.

Os serviços com melhor classificação (classificados como “Bons” ou “Muito Bons” por mais de 85% dos Utentes) foram:

- Entrega de declarações;
- Obtenção de comprovativos;
- Consulta/alteração de dados pessoais.

Os serviços com pior classificação (classificados como “Maus” por mais de 15% dos Utentes) foram:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Consulta e regularização de divergências;
- Entrega/consulta de reclamações gratuitas.

Será importante identificar as causas dos reduzidos níveis de satisfação que estes serviços apresentam, de forma a solucioná-las.

3.2.3. Tipo de informação disponibilizada on-line

Tal como se mostra no gráfico 22, cerca de 95% dos Utentes responde afirmativamente quando se lhes pergunta se a informação disponibilizada na *internet* relativamente à sua situação fiscal é suficiente.

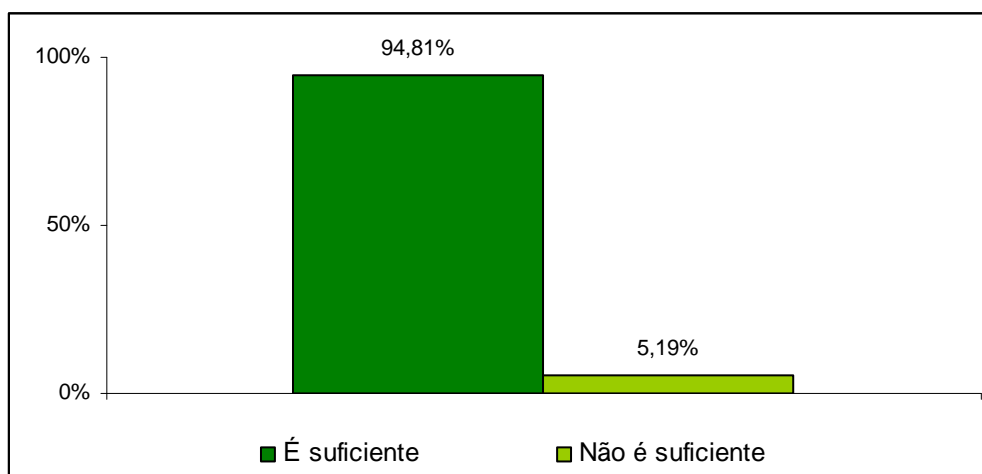


Gráfico 22 – Informação disponibilizada na *internet*

Os Utentes que consideraram insuficiente a informação disponibilizada na *internet* referiram que seria importante poderem aceder aos seguintes dados genéricos:

- Informação cadastral mais detalhada (incluindo informação de histórico), como seja a relacionada com a actividade (abertura, alteração, cessação, código CAE), o escalão de IRS, a constituição do agregado familiar, a percentagem de *pro-rata*, a indicação do estatuto de deficiente e a possibilidade de pesquisar NIF e morada através do nome;
- Informação de histórico, nomeadamente de consulta a declarações entregues em papel;
- Informações gerais sobre prazos, nomeadamente o de obtenção de respostas à análise de divergências e às datas de reembolso de IVA e IRS;
- Calendário fiscal personalizado, com datas de pagamento das diversas obrigações fiscais, bem como datas limite para entrega das declarações.

Relativamente à informação relacionada com a área de Património, os Utentes referiram que gostariam de poder:

- Visualizar, por qualquer um dos cônjuges, a informação relativa a imóveis pertencentes a ambos;
- Visualizar cadernetas prediais de prédios rústicos;
- Simular valores de IMI a pagar.

No que respeita à informação relativa a Justiça e Fluxos Financeiros, foram destacados os seguintes pontos:

- Acesso a uma conta corrente por imposto, que inclua o detalhe das declarações entregues, liquidações efectuadas, reembolsos e pagamentos, retenções na fonte efectuadas ao Utente, infracções e dívidas fiscais (mesmo que os processos não se encontrem activos), juros e coimas, entre outros;
- Criação de uma conta corrente de penhoras, com actualização dos valores em dívida, à medida que os pagamentos vão sendo efectuados;
- Disponibilização de um sistema de alertas para pagamentos específicos (como por exemplo pagamentos por conta de IR ou pagamento de IUC), datas de entrega das declarações e faltas de pagamento das diferentes obrigações fiscais;

- Possibilidade de visualização dos valores a pagar (nomeadamente em IRS e IMI) e de geração automática de referências Multibanco, para residentes no estrangeiro.

A correspondência postal enviada pela Administração Fiscal mereceu também alguma atenção por parte dos Utentes. Assim, estes gostariam de:

- Receber por *e-mail* cópias dos documentos enviados através dos CTT para que possam ter acesso à informação e cumprir os prazos das obrigações fiscais a que estão sujeitos, quando se encontram fora do país;
- Receber toda a correspondência registada através do seu representante legal. Os não residentes referem que algumas cartas registadas que são enviadas pela Administração Fiscal vão em nome do Utente e não do respectivo representante legal, sendo, desta forma, devolvidas ao remetente.

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

3.2.4. Dificuldades sentidas com a utilização da internet

O gráfico 23 permite constatar que as principais dificuldades sentidas pelos Utentes ao utilizarem a *internet* foram a “Lentidão” e a “Indisponibilidade”, consideradas difíceis de ultrapassar por, respectivamente, cerca de 20% e de 16% daqueles.

As restantes rubricas em análise foram consideradas sem dificuldade ou fáceis de ultrapassar por mais de 87% dos Utentes, o que corrobora a opinião de que a maioria destes está já bastante familiarizada com o uso e o funcionamento deste canal.

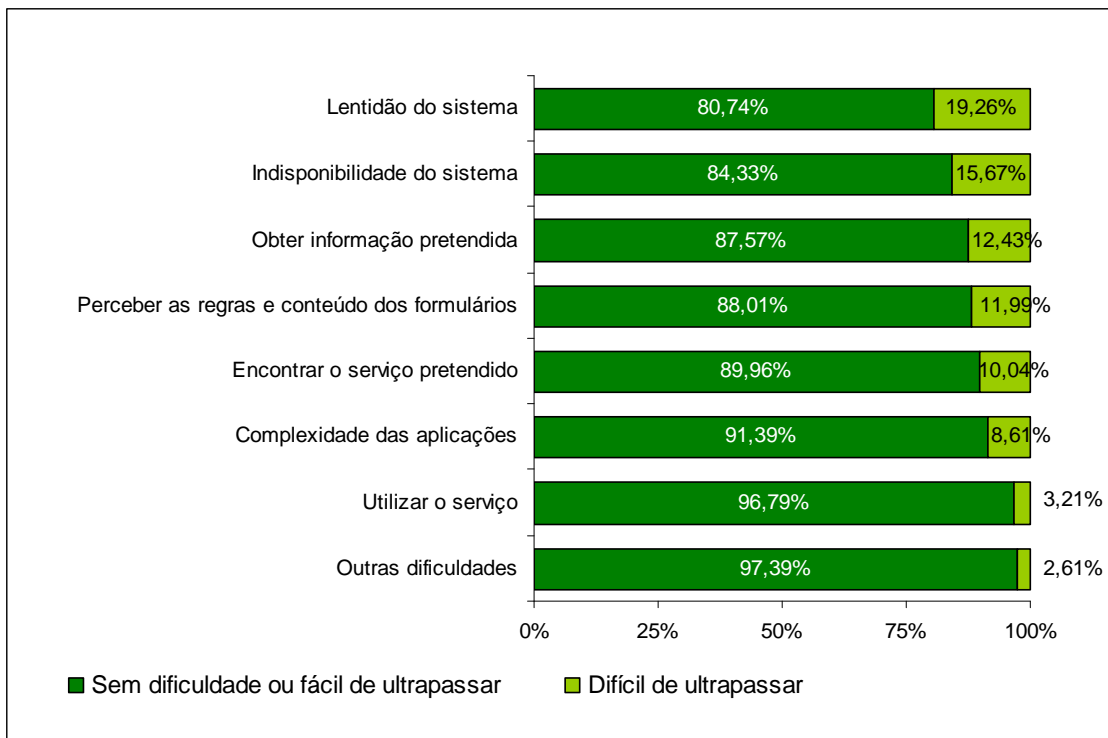


Gráfico 23 – Dificuldades sentidas com a utilização da *internet*

Entre as “Outras dificuldades” que cerca de 3% dos Utentes afirmaram ter tido dificuldade em ultrapassar quando da utilização da *internet*, destacam-se 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 e nas vendas;
- 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 deste, a actualização de todos os dados cadastrais ou os pedidos de reavaliação de prédios urbanos.

3.3. Serviço prestado nos canais não internet

3.3.1. Apreciação global do canal atendimento presencial

O atendimento presencial, embora sendo um canal muito utilizado pelos Utentes no contacto com a Administração Fiscal, foi considerado “Bom” ou “Muito Bom” por apenas cerca de 36% dos respondentes ao questionário.

O parâmetro mais bem classificado foi a “Resolução de Problemas”, com cerca de 41% de respostas avaliando-o como “Bom” ou “Muito Bom”. Inversamente, a “Rapidez” foi o parâmetro relativamente ao qual se registou menor satisfação, chegando mesmo a ser classificado como “Mau” por cerca de 26% dos Utentes.

A Administração Fiscal deverá, assim, introduzir melhorias neste canal, pois o mesmo é utilizado de forma “Frequente” ou “Muito Frequente” por cerca de 16% dos Utentes.

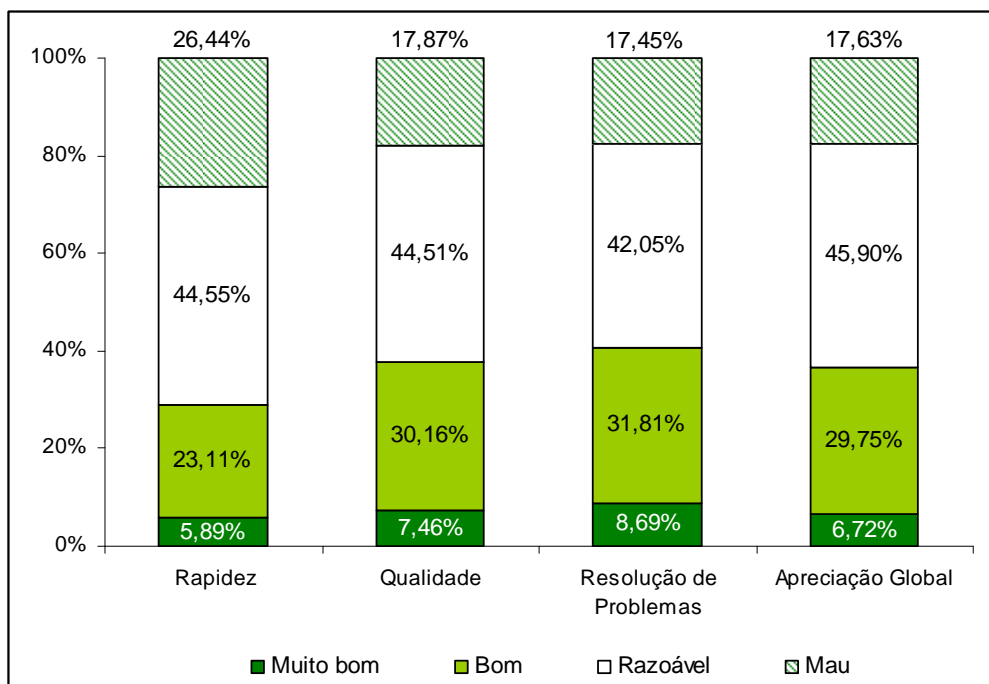


Gráfico 24 – Avaliação do nível de serviço do canal atendimento presencial

Em comparação com os valores do questionário de 2007 (gráfico 25), verifica-se ter existido uma evolução positiva em todos os parâmetros analisados.

A “Apreciação Global” deste canal aumentou cerca de 5 pontos percentuais face a 2007, tendo os parâmetros com subida mais acentuada sido a “Resolução de Problemas” e a “Qualidade”, os quais registaram aumentos de cerca de 8 e 7 pontos percentuais, respectivamente.

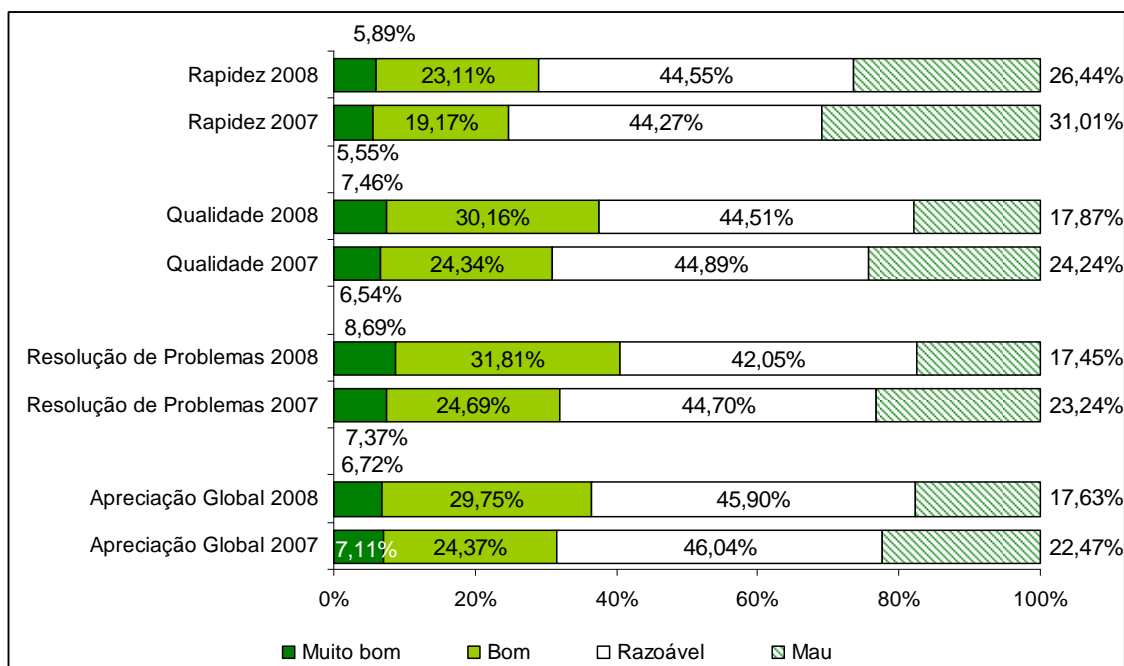


Gráfico 25 – Comparação do nível de serviço do canal atendimento presencial

3.3.2. Apreciação global do canal e-mail

Globalmente, o serviço prestado através deste canal foi considerado como “Bom” ou “Muito Bom” por cerca de 59% dos Utentes que afirmaram tê-lo utilizado. Dos parâmetros analisados, o que obteve melhor classificação foi a “Qualidade”, com cerca de 60% de respostas a avaliarem-na como “Boa” ou “Muito Boa”.

Inversamente, a “Resolução de Problemas” foi o parâmetro menos bem avaliado, tendo sido caracterizada em 51% das respostas como sendo “Boa” ou “Muito Boa” e em cerca de 18% como “Má”.

Considerando os 18% de utilização “Frequente” ou “Muito Frequente” referidos pelos Utentes e as suas preocupações relativamente à não obtenção de respostas atempadas para as mensagens de e-mail enviadas, conclui-se que existe oportunidade para melhorar os serviços prestados por este canal.

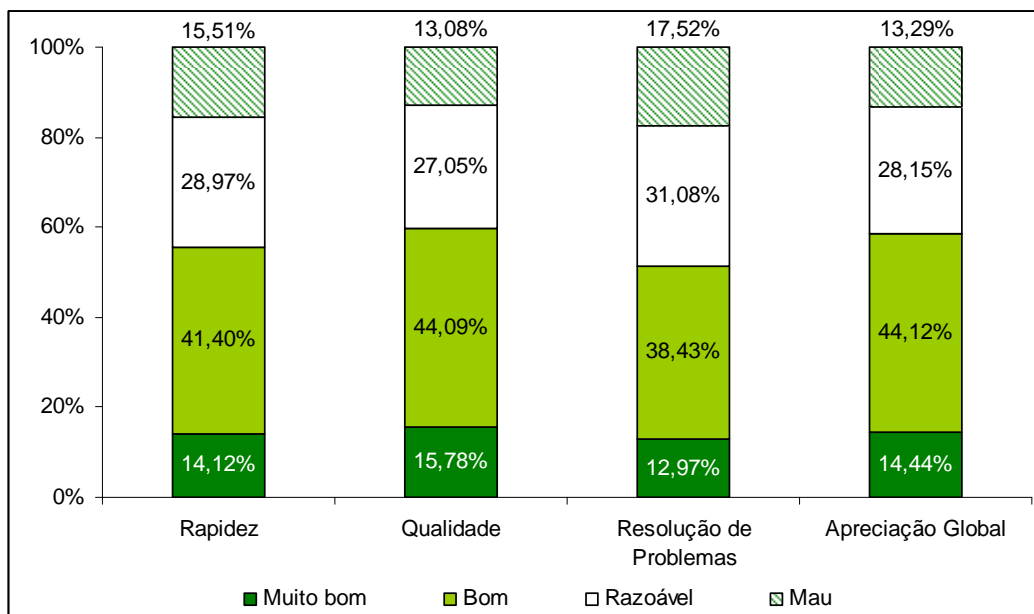


Gráfico 26 – Avaliação do nível de serviço do canal e-mail

A comparação com os valores do questionário de 2007 revela uma melhoria generalizada em todos os parâmetros analisados. A “Apreciação Global” do canal subiu cerca de 1 ponto percentual, sendo que a “Rapidez” foi o parâmetro que registou o crescimento mais acentuado, aumentando cerca de 7 pontos percentuais⁹.

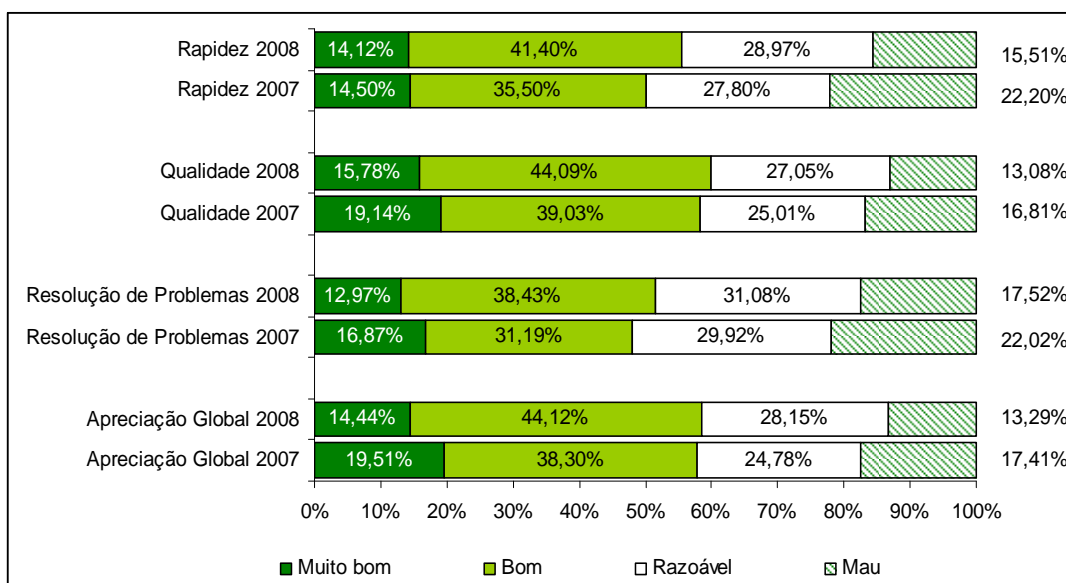


Gráfico 27 – Comparação do nível de serviço do canal e-mail

⁹ Para esta análise só foram consideradas as respostas classificadas de “Bom” ou “Muito Bom”.

3.3.3. Apreciação global do canal telefónico

A “Apreciação Global” dos serviços prestados através do canal telefónico revela que apenas cerca de 31% dos Utentes que o utilizaram para as suas interacções com a Administração Fiscal o considerou “Bom” ou “Muito Bom” e que cerca de 29% o considerou “Mau”.

A “Qualidade” foi o parâmetro mais bem classificado, tendo obtido cerca de 33% de respostas com as classificações acima mencionadas. Inversamente, a “Rapidez” foi classificada como “Boa” ou “Muito Boa” por apenas cerca de 27% dos Utentes.

Este canal foi o menos utilizado pelos Utentes para contactar a Administração Fiscal e apenas cerca de 6% daqueles afirmaram tê-lo utilizado de forma “Frequente” ou “Muito Frequente”.

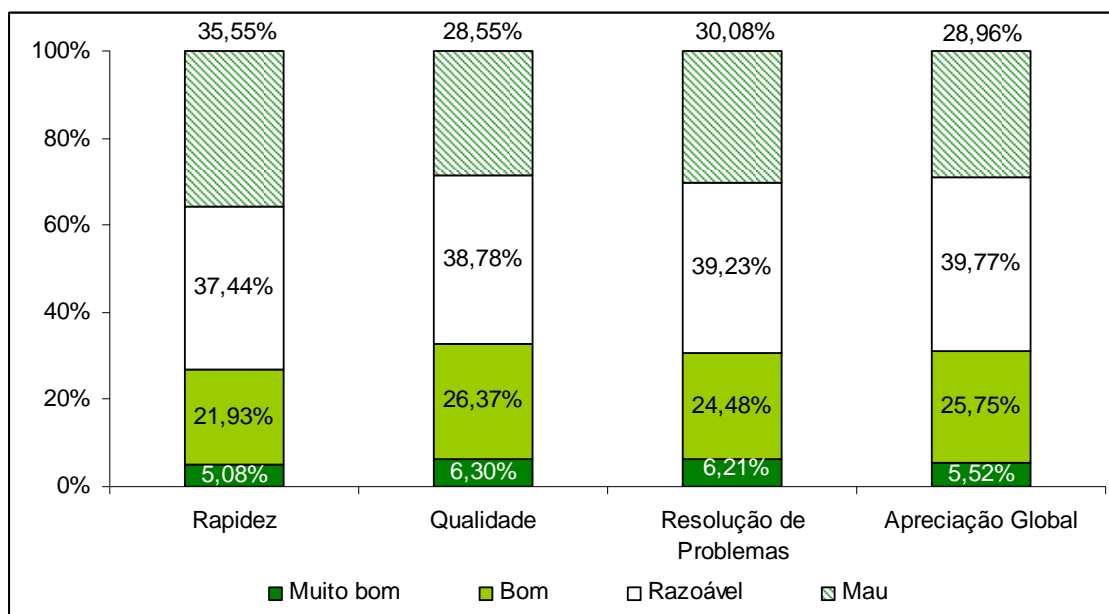


Gráfico 28 – Avaliação do nível de serviço do canal telefónico

Em comparação com os resultados do questionário de 2007, verifica-se que existiu, em todos os parâmetros, um aumento generalizado no número de respostas com as classificações de “Bom” ou “Muito Bom”.

Apesar da “Qualidade”, o parâmetro mais bem classificado, ter tido um número de respostas “Boas” ou “Muito Boas” inferior ao registado nos outros canais analisados, registou, ainda assim, um aumento de cerca de 7 pontos percentuais face a 2007.

A “Resolução de Problemas” foi o parâmetro em que se registou o menor aumento, tendo, ainda assim, aumentado cerca de 5 pontos percentuais.

Nas respostas com a classificação de “Mau” observa-se também uma evolução positiva, já que estas diminuíram em todos os parâmetros analisados. A “Rapidez” é o parâmetro onde se regista a maior descida (cerca de 9 pontos percentuais).

Da análise destes resultados pode concluir-se que, apesar do canal telefónico ser o menos bem classificado por parte dos Utentes, a qualidade do serviço por ele prestado tem vindo a melhorar. Justifica-se assim o prosseguimento das estratégias de melhoria de serviço que têm vindo a ser dirigidas para este canal.

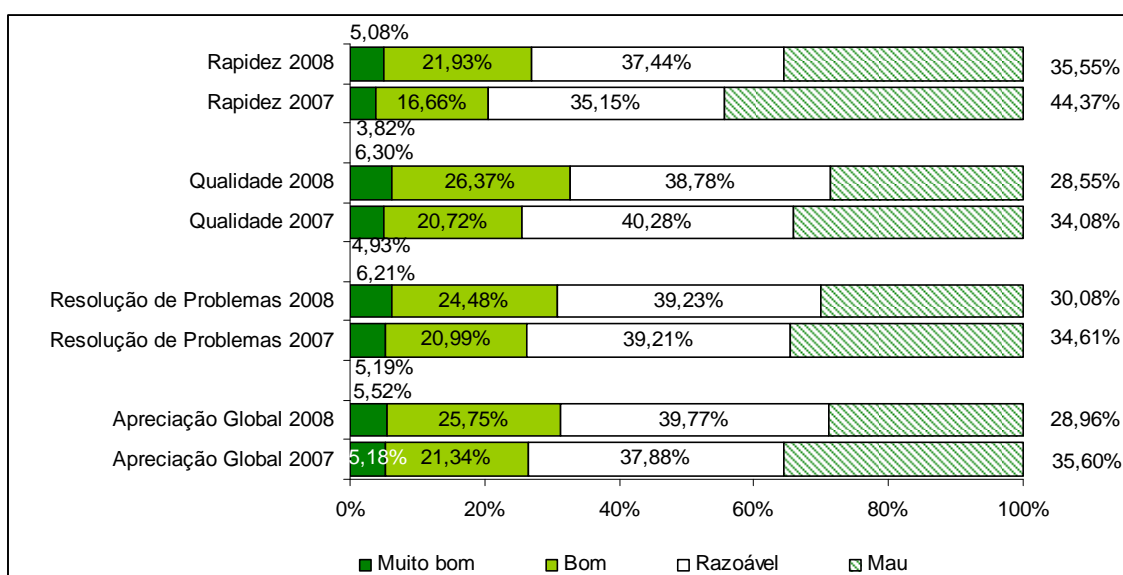


Gráfico 29 – Comparação do nível de serviço do canal telefónico

Relativamente ao número de contactos telefónicos efectuados durante o ano de 2008, e como se pode verificar no gráfico 30, o *help-desk* foi contactado por apenas cerca de 16% dos Utentes.

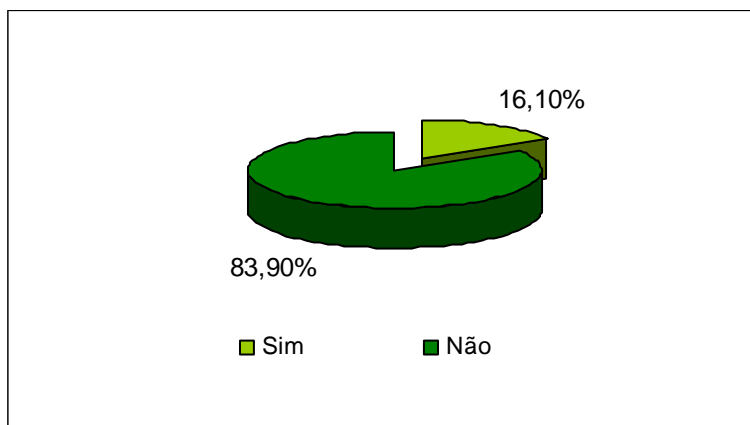


Gráfico 30 – Contactos com o *help-desk*

Comparativamente a 2007, e conforme apresentado na tabela 14, constata-se ter existido uma redução de cerca de 22 pontos percentuais nos contactos efectuados com o *help-desk*. Esta diminuição poderá estar relacionada, por um lado, com as preocupações que os Utentes expressam relativamente às dificuldades de contacto com o *help-desk* e, por outro, com uma redução da necessidade de recorrer ao canal telefónico para obtenção de apoio ou esclarecimentos.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Sim	16,10%	38,11%
Não	83,90%	61,89%

Tabela 14 – Contactos com o *help-desk*

No que respeita ao número de tentativas necessárias para estabelecer contacto com o *help-desk* (gráfico 31), verifica-se que cerca de 23% dos Utentes o conseguiu à primeira tentativa, cerca de 35% em duas ou três tentativas e cerca de 24% em mais de três tentativas. No entanto, cerca de 18% dos Utentes não conseguiram estabelecer contacto com o *help-desk*.

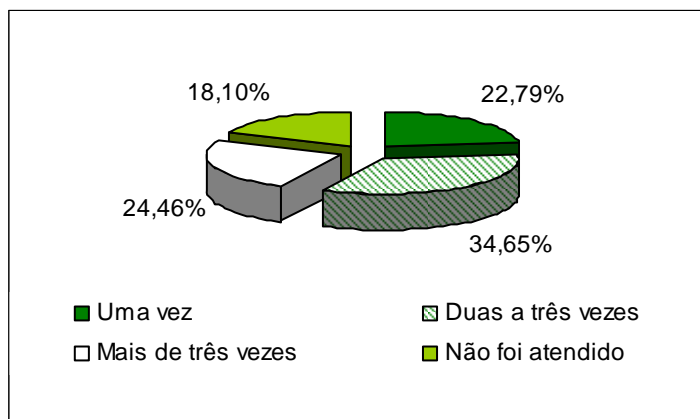


Gráfico 31 – Número de tentativas para estabelecer contacto com o *help-desk*

Verifica-se ter havido uma evolução positiva relativamente a 2007. O número de Utentes que conseguiu estabelecer contacto com o *help-desk* à primeira tentativa aumentou cerca de 10 pontos percentuais, situação semelhante à dos Utentes que estabeleceram contacto após duas ou três tentativas (aumento de 11 pontos percentuais). Também o número de Utentes que precisou de mais de três tentativas para estabelecer contacto com o *help-desk* teve uma evolução positiva, visto que sofreu uma redução de cerca de 12 pontos percentuais. É de destacar que o número de Utentes que não conseguiram estabelecer contacto com o *help-desk* reduziu-se em cerca de 9 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Uma vez	22,79%	12,67%
Duas a três vezes	34,65%	23,91%
Mais de três vezes	24,46%	36,64%
Não foi atendido	18,10%	26,78%

Tabela 15 – Número de tentativas para contactar o *help-desk*

Dos Utentes que conseguiram estabelecer contacto com o *help-desk*, 80% viu a sua situação resolvida em um ou dois contactos. No entanto, houve cerca de 20% dos Utentes que necessitaram de contactar o *help-desk* mais de três vezes para verem a sua situação resolvida.

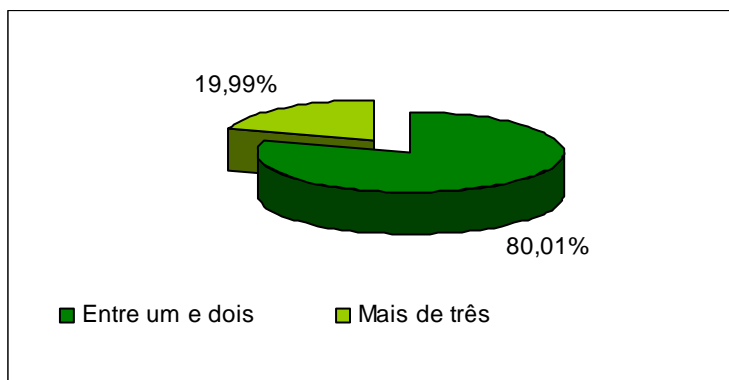


Gráfico 32 – Número de contactos até à resolução do problema

A qualidade percebida do serviço prestado através do *help-desk* é elevada, como se pode verificar pela análise do gráfico 33: cerca de 91% dos Utentes consideraram que o atendimento foi “efectuado com cortesia e simpatia”. No que respeita aos restantes parâmetros em análise, cerca de 81% dos Utentes afirmaram que “a informação prestada foi clara e útil”, enquanto 80% consideraram que “a informação prestada foi esclarecedora”.

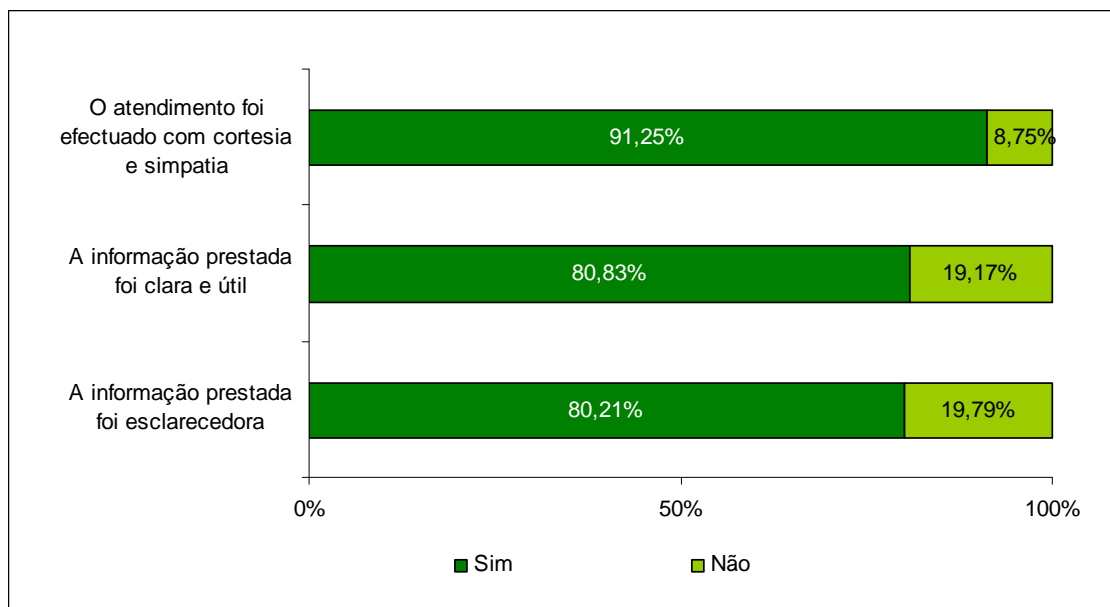


Gráfico 33 – Atendimento prestado pelo *help-desk*

O gráfico 34 compara os valores obtidos nos questionários de 2007 e 2008. A sua análise permite verificar que o parâmetro “cortesia e simpatia do atendimento” registou uma ligeira diminuição de cerca de 2 pontos percentuais, enquanto os

“esclarecimentos prestados” melhoraram cerca de 13 pontos percentuais. Este último indicador vem corroborar as melhorias registadas na qualidade do atendimento prestado através deste canal, analisadas no gráfico 29, e justificar os investimentos efectuados na melhoria dos seus serviços.

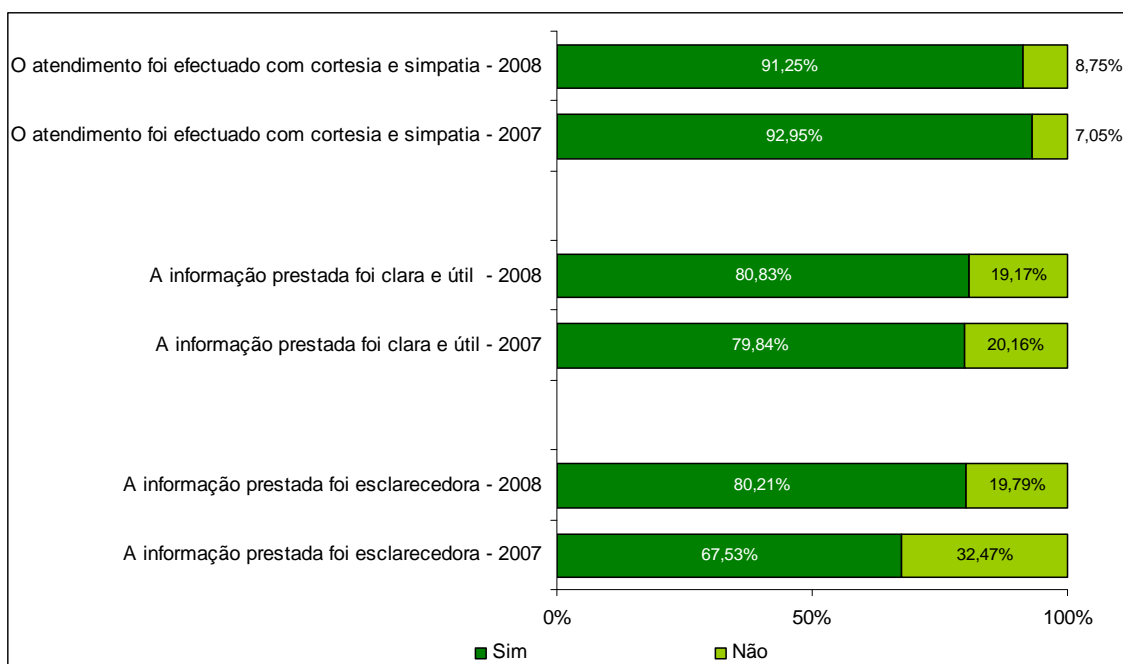


Gráfico 34 – Evolução da qualidade de atendimento do *help-desk*

3.3.4. Utilização do serviço em canais não internet

À semelhança da análise efectuada aos serviços prestados através da *internet*, procede-se seguidamente à análise dos serviços prestados nos canais não *internet*. Neste âmbito, 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” e “Outros serviços”.

Funcionalidades Genéricas

Pela análise do gráfico 35, verifica-se que, do conjunto das “Funcionalidades Genéricas”, o serviço com maior nível de utilização foi o “Esclarecimento de dúvidas”, com cerca de 51% dos Utentes a recorrerem a meios alternativos à *internet* para obterem respostas às suas questões. O que é coerente com o facto de este serviço ter

vido uma das funcionalidades genéricas menos utilizadas através da *internet*. Por outro lado, a obtenção de “Comprovativos”, sendo a funcionalidade genérica com mais baixa taxa de utilização em canais não *internet* (cerca de 19%), foi uma das mais utilizadas na *internet*.

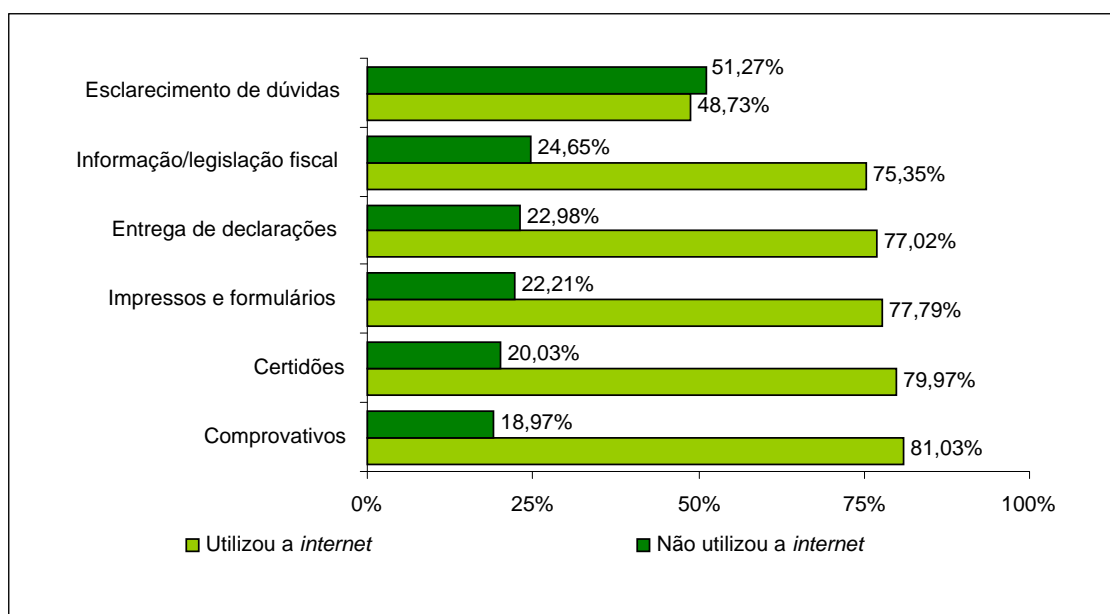


Gráfico 35 – Utilização das funcionalidades genéricas em canais não *internet*

Comparando os resultados de 2008 com os de 2007 (Tabela 15), verifica-se que os serviços com variação mais acentuada foram a obtenção de “Informação/legislação fiscal” e os “Comprovativos”, cujos níveis de utilização cresceram cerca de 8 e 7 pontos percentuais, respectivamente.

O único serviço que viu diminuir o seu nível de utilização foi a “Entrega de declarações”, o que se justifica pelo aumento do recurso ao mesmo via *internet*.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Esclarecimento de dúvidas	51,27%	---- ¹⁰
Informação/Legislação fiscal	24,65%	16,41%
Entrega de declarações	22,98%	23,55%
Impressos e formulários	22,21%	21,06%
Certidões	20,03%	17,55%
Comprovativos	18,97%	12,45%

¹⁰ Serviço não incluído no questionário de 2007;

Tabela 16 – Utilização dos serviços de funcionalidades genéricas em canais não *internet*

O gráfico 36 apresenta as taxas de utilização dos canais não *internet* relativamente às “Funcionalidades Genéricas”, sendo evidente a preferência dos Utentes pelo atendimento presencial. O *e-mail* foi a segunda escolha para todos os serviços, com excepção do “Esclarecimento de dúvidas”, onde a utilização do canal telefónico prevalece, com uma diferença de cerca de 7 pontos percentuais, relativamente ao *e-mail*. É também de destacar a elevada taxa de utilização do telefone (cerca de 15%) para assuntos relacionados com “Informação/legislação fiscal”.

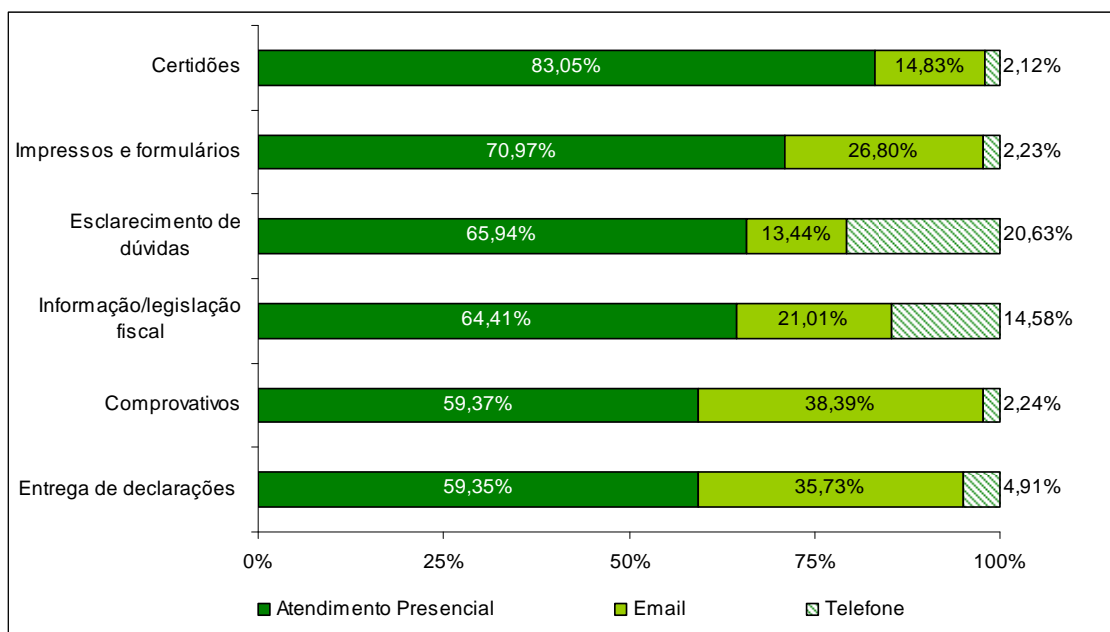


Gráfico 36 – Canais não *internet* utilizados nas funcionalidades genéricas

Serviços das áreas de IR e IVA

Como se pode verificar pela análise do gráfico 37, os serviços destas áreas tiveram níveis de utilização relativamente reduzidos através dos canais não *internet*, sendo o serviço com maior nível de utilização (cerca de 21%) a “Regularização de divergências” e o serviço com nível de utilização mais reduzido (cerca de 7%) as “Reclamações graciosas”.

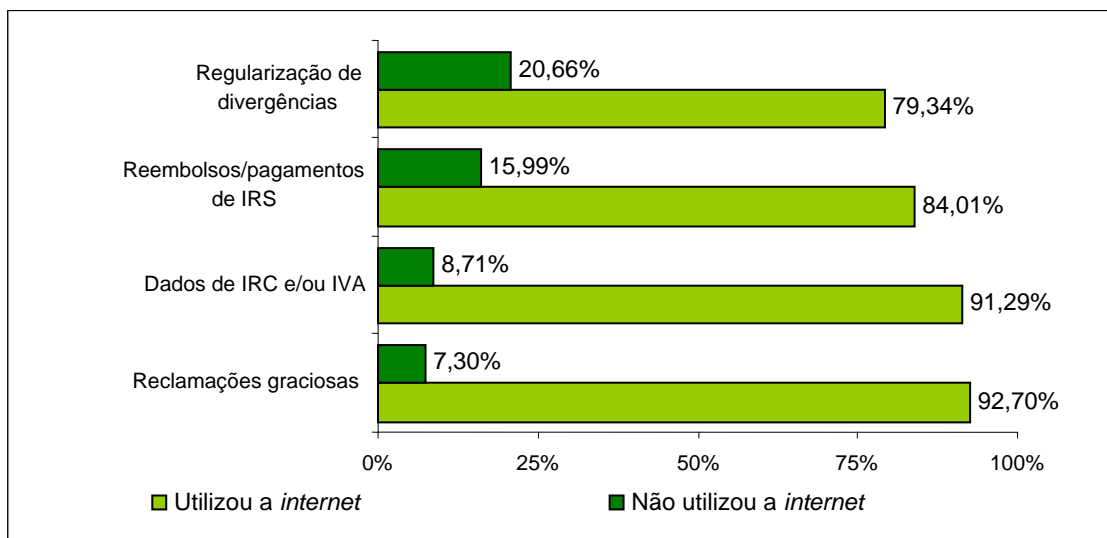


Gráfico 37 – Utilização dos serviços de IR e IVA em canais não internet

Quando se compara as respostas obtidas em 2008 com as de 2007, verifica-se que as alterações mais significativas foram uma subida de cerca de 6 pontos percentuais na utilização do serviço de “Regularização de divergências” e uma descida de cerca de 5 pontos percentuais na utilização do serviço “Reclamações graciosas”.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Regularização de divergências	20,66%	14,51%
Reembolsos/Pagamentos de IRS	15,99%	15,01%
Dados de IRC e/ou IVA	8,71%	11,53%
Reclamações graciosas	7,30%	11,85%

Tabela 17 – Utilização dos serviços de IR e IVA em canais não internet

Quanto ao nível de utilização dos diferentes canais alternativos à internet, é de notar que o atendimento presencial teve sempre um peso muito superior quando comparado com os restantes canais.

No entanto, é de realçar que cerca de 34% dos Utentes recorreu ao e-mail para a resolução de assuntos relacionados com “Reembolsos/pagamentos de IRS”. Foi também neste serviço que o canal telefónico alcançou a sua taxa de utilização mais elevada, com cerca de 10%.

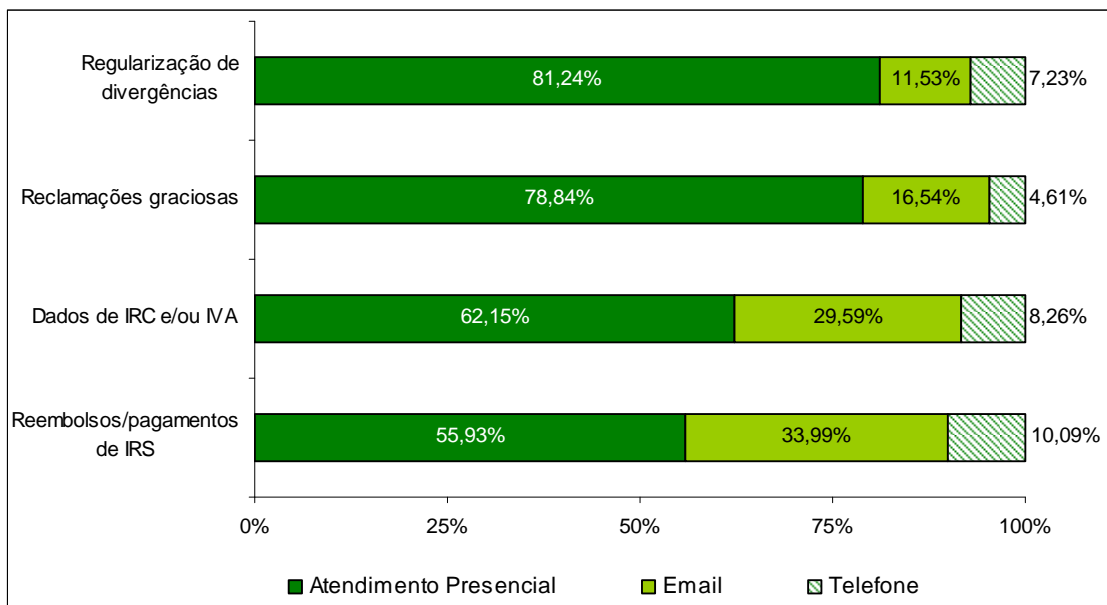


Gráfico 38 – Canais não *internet* utilizados nas áreas de IR e IVA

Serviços da área de Justiça e Fluxos Financeiros

Como evidencia o gráfico 39, os serviços da área de Justiça e Fluxos Financeiros tiveram níveis de utilização relativamente baixos. Refira-se, no entanto, que os canais não *internet* foram utilizados por cerca de 27% dos Utentes para o “Pagamento de impostos”.

A “Anulação de guias de pagamento” foi o serviço com menor nível de utilização, tendo sido usado por apenas cerca de 4% dos Utentes. O baixo nível de utilização justifica-se por ser um serviço de utilização ocasional.

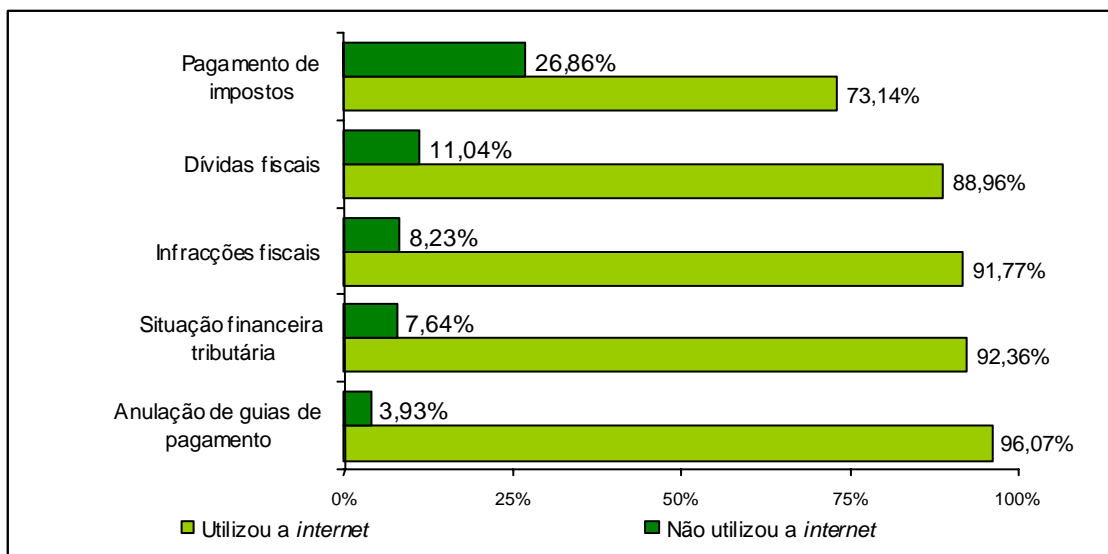


Gráfico 39 – Utilização dos serviços de JFF em canais não internet

Em comparação com os valores registados no questionário efectuado em 2007, verificou-se uma descida na utilização de todos os serviços desta área, sendo esta mais acentuada no que respeita às “Infracções fiscais” (cerca de 4 pontos percentuais).

	Quest. 2008	Quest. 2007
Pagamento de impostos	26,86%	27,31%
Dívidas fiscais	11,04%	14,39%
Infracções fiscais	8,23%	12,10%
Situação financeira tributária	7,64%	9,06%
Anulação de guias de pagamento	3,93%	---- ¹¹

Tabela 18 – Utilização dos serviços de JFF em canais não internet

Relativamente aos tipos de canais não *internet* utilizados, e de acordo com o ilustrado no gráfico 40, verifica-se que o canal mais utilizado foi o atendimento presencial.

Não obstante, a utilização do canal *e-mail* foi significativa em alguns tipos de serviço. Assim, para assuntos relacionados com a “Situação financeira tributária”, cerca de 26% dos Utentes preferiram utilizar este canal e para a “Anulação de guias de pagamento” o nível de utilização foi de cerca de 25%.

¹¹ Serviço não incluído no questionário de 2007;

É também de notar que cerca de 10% dos Utentes utilizou o canal telefónico para assuntos relacionados com a “Anulação das guias de pagamento”.

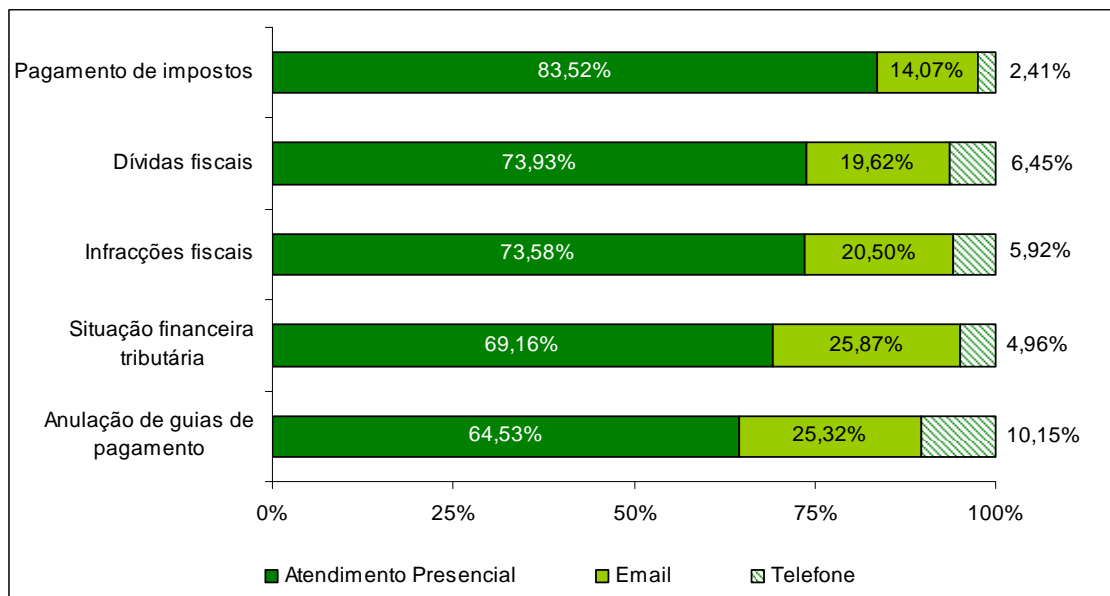


Gráfico 40 – Canais não *internet* utilizados na área de Justiça e Fluxos Financeiros

Serviços da área de Património

Da análise do gráfico 41, conclui-se que os níveis de utilização de serviços desta área em canais não *internet* foi reduzido. O serviço com maior procura foi o “Imposto Único de Circulação”, com cerca de 23% de Utentes a referirem tê-lo utilizado nestes canais, sendo as “Declarações de IMT” o serviço com menor taxa de utilização (cerca de 9%).

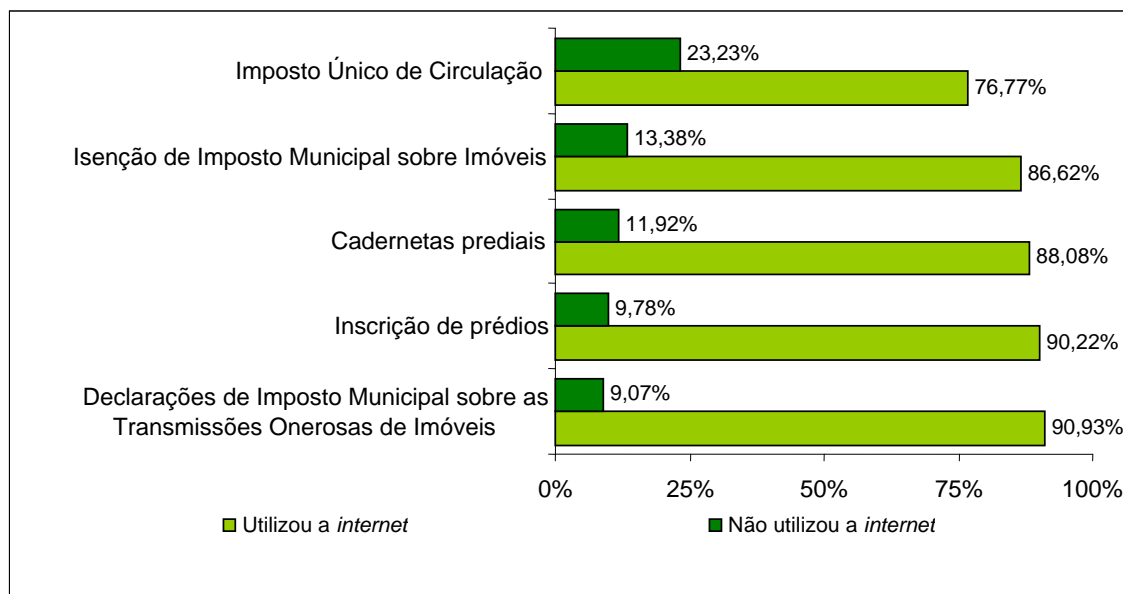


Gráfico 41 – Utilização dos serviços de Património em canais não *internet*

Em comparação com os dados do questionário de 2007, pode constatar-se que os níveis de utilização se mantiveram praticamente inalterados, excepto no que respeita ao “Imposto Único de Circulação”, serviço em que se verificou uma subida de aproximadamente 7 pontos percentuais.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Imposto Único de Circulação	23,23%	15,98%
Isenção de Imposto Municipal sobre Imóveis	13,38%	13,59%
Cadernetas Prediais	11,92%	10,90%
Inscrição de prédios	9,78%	10,46%
Declarações de Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis	9,07%	9,81%

Tabela 19 – Utilização dos serviços de Património em canais não *internet*

Também nos serviços da área de Património, o canal não *internet* mais utilizado pelos Utentes foi o atendimento presencial, com níveis de utilização entre os 71% e os 90%.

No entanto, é de salientar que cerca de 27% dos Utentes utilizou o *e-mail* para os assuntos relacionados com “Cadernetas prediais” e 25% para assuntos relacionados com o “Imposto Único de Circulação”.

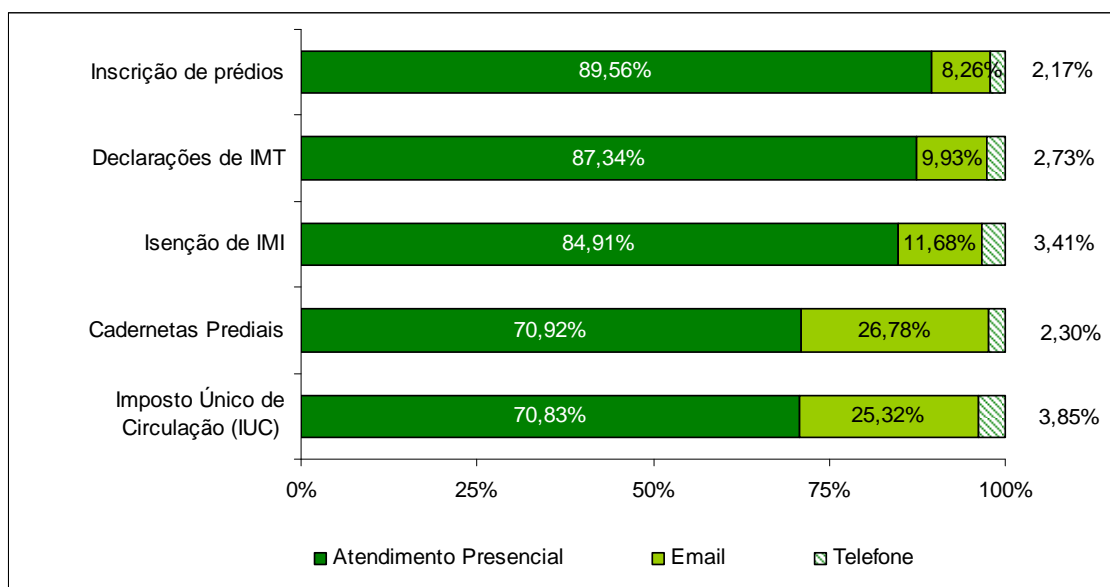


Gráfico 42 – Canais não *internet* utilizados na área de Património

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

Os dois tipos de serviços incluídos no grupo IGC apresentaram níveis de utilização muito semelhantes e próximos dos 12%. Considerando que os serviços em causa, “Alteração de morada” e “Alteração de dados pessoais”, são de utilização pontual, justifica-se que o número de Utentes que a eles recorreu através de canais não *internet* seja pequeno.

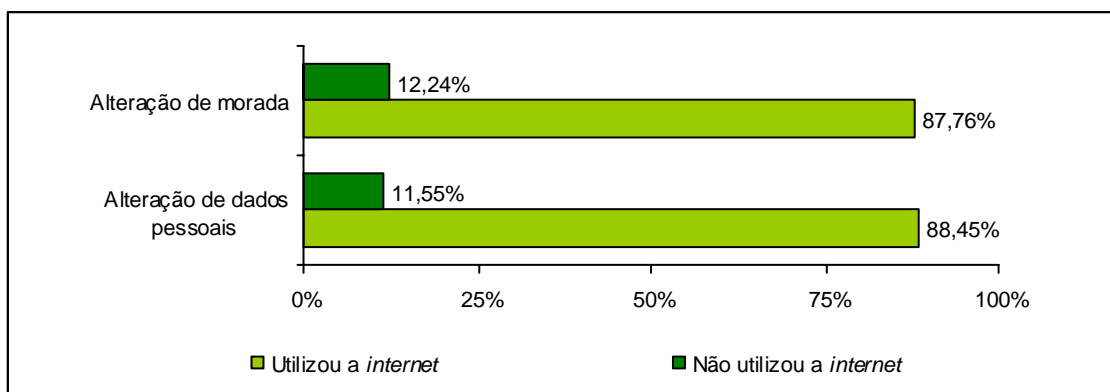


Gráfico 43 – Utilização dos serviços de IGC em canais não *internet*

Relativamente aos valores obtidos no questionário de 2007, verificou-se uma descida de cerca de 5 pontos percentuais no número de Utentes que efectuou a “Alteração de morada” através de canais não *internet*.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Alteração de morada	12,24%	16,95%
Alteração de dados pessoais	11,55%	---- ¹²

Tabela 20 – Utilização dos serviços de IGC em canais não *internet*

Quanto ao tipo de canal utilizado (gráfico 44), e considerando-se o conjunto de canais não *internet* disponíveis, verifica-se que em ambos os tipos de serviço os Utentes preferiram o atendimento presencial. Contudo, a utilização do *e-mail* foi também significativa, tendo cerca de 37% dos Utentes recorrido a este canal para assuntos relacionados com a “Alteração de dados pessoais”.

¹² Serviço não incluído no questionário de 2007;

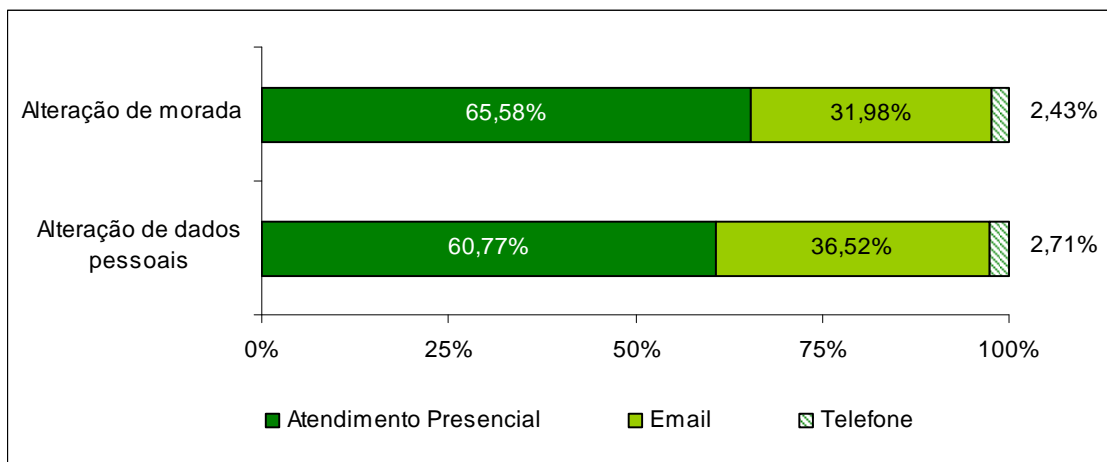


Gráfico 44 – Canais não *internet* utilizados na área de IGC

Outros Serviços

A percentagem de Utentes que utilizou outros serviços através de canais não *internet* foi muito reduzida, situando-se em cerca de 2%.

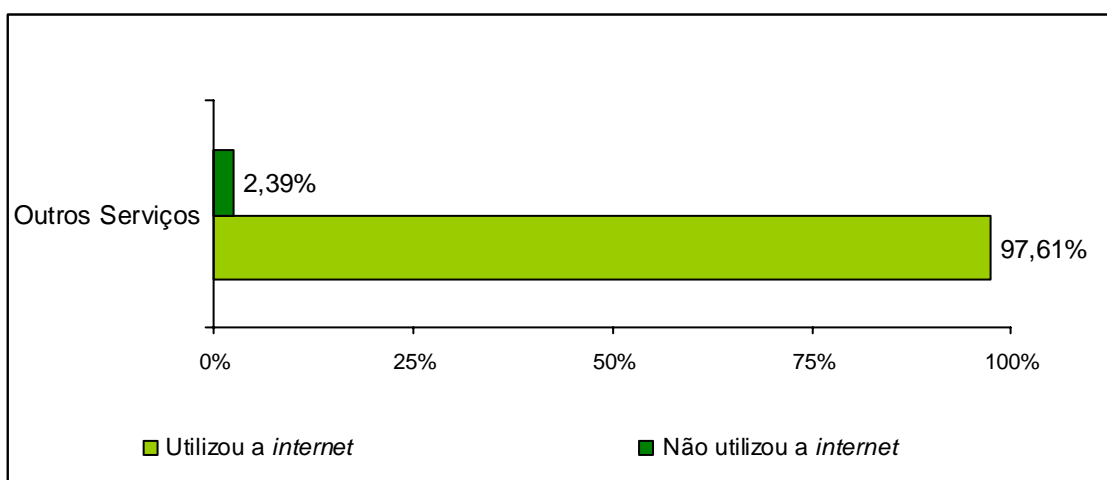


Gráfico 45 – Utilização dos outros serviços em canais não *internet*

Os Utentes que utilizaram outros serviços em canais não *internet*, referiram os seguintes como sendo os mais utilizados:

- Abertura e cessação de actividade;
- Inscrição de novos contribuintes;
- Pedidos de segunda via de cartões de contribuinte;

- Alteração a dados de cadastro, nomeadamente código CAE, órgãos sociais e denominação social;
- Registo de contratos de arrendamento;
- Alterações ao registo predial de imóveis;
- Pedidos de avaliação de imóveis;
- Informações sobre leilões de bens penhorados;
- Nomeação de representantes legais;
- Questões relacionadas com relações de bens, habilitações de herdeiros e heranças;
- Exibição de documentos comprovativos de diversas situações (IRS, IVA, atestados de incapacidade, entre outros).

Comparativamente aos dados do questionário de 2007, verificou-se uma descida de cerca de 2 pontos percentuais no nível de utilização destes serviços através de canais não *internet*.

	Quest. 2008	Quest. 2007
Outros Serviços	2,39%	4,36%

Tabela 21 – Utilização dos Outros Serviços em canais não *internet*

Quanto à utilização dos diferentes canais, a tendência verificada anteriormente mantém-se também para os outros serviços, com quase 80% dos Utentes a optar, face aos canais não *internet* disponíveis, pelo atendimento presencial, seguindo-se o *e-mail* e, por último, o telefone.

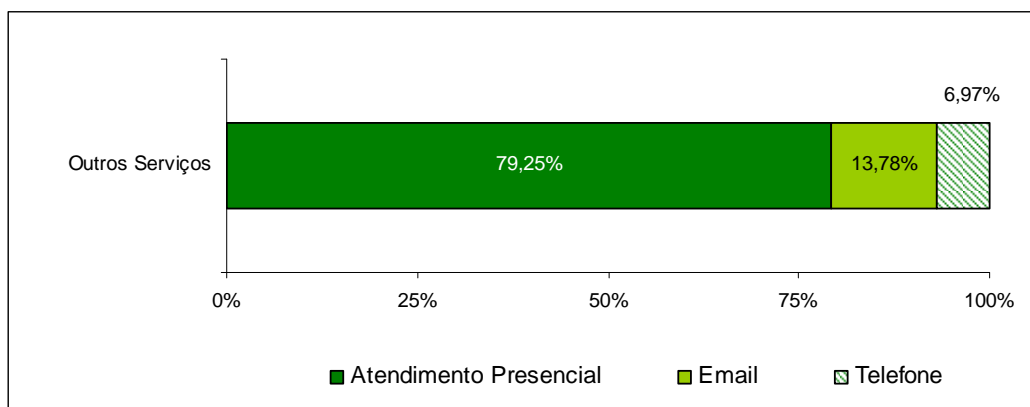


Gráfico 46 – Canais não *internet* utilizados em outros serviços

Síntese das verificações efectuadas

Os serviços com taxas de utilização mais altas (51%, no máximo) foram os seguintes:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Pagamento de impostos;
- Informação/legislação fiscal.

Relativamente a estes canais, deverão ser envidados os esforços necessários para que as necessidades dos Utentes possam ser satisfeitas através do canal *internet*, de forma a libertar o atendimento presencial de todas as tarefas que possam ser efectuadas por via electrónica.

Os serviços com taxas de utilização mais baixas (8%, no máximo) foram os seguintes:

- Anulação de guias de pagamento;
- Reclamações graciosas;
- Situação financeira tributária.

Relativamente ao nível de utilização dos diferentes canais não *internet*, o atendimento presencial foi sempre a principal escolha dos Utentes, qualquer que seja a área de serviços analisada. Neste contexto, os serviços a que os Utentes mais recorreram utilizados através deste canal foram os seguintes:

- Inscrição de prédios, com cerca de 90% de preferências face aos restantes canais não *internet*;

- Declarações de IMT, com cerca de 88% de preferências face aos restantes canais não *internet*;
- Isenção do IMI, com cerca de 85% de preferências face aos restantes canais não *internet*.

Os serviços sobre os quais incidiu um menor grau de preferência na escolha deste canal tiveram, ainda assim, níveis de utilização perto dos 60%. Foram eles:

- Comprovativos, com cerca de 60% de preferências face aos restantes canais não *internet*;
- Entrega de declarações, com cerca de 59% de preferências face aos restantes canais não *internet*;
- Reembolso/pagamento de IRS, com cerca de 56% de preferências face aos restantes canais não *internet*.

O *e-mail* teve níveis de utilização substancialmente inferiores aos do atendimento presencial. Contudo, apresentou níveis de preferência superiores a 35% para os seguintes serviços:

- Comprovativos, com cerca de 38% de preferências face aos restantes canais não *internet*;
- Alteração de dados pessoais, com cerca de 37% de preferências face aos restantes canais não *internet*;
- Entrega de declarações, com cerca de 36% de preferências face aos restantes canais não *internet*.

As taxas de utilização do canal telefónico foram sempre inferiores às dos restantes canais não *internet*, com excepção do “Esclarecimento de dúvidas” com cerca de 21% de preferências face a 13% do canal *e-mail*.

3.4. Conclusões

Nos pontos seguintes procede-se à comparação dos diferentes canais de acesso segundo os quatro parâmetros analisados: qualidade, rapidez, resolução de problemas e apreciação global.

3.4.1. Qualidade

Em termos de qualidade percebida, o serviço prestado através do canal *internet* foi o mais bem classificado pelos Utentes (como se pode observar no gráfico 47), com cerca de 86% destes classificarem-no como “Bom” ou “Muito Bom”, seguindo-se o canal *e-mail* com cerca de 60% das respostas com idênticas classificações.

Os canais atendimento presencial e telefónico obtiveram pontuações sensivelmente inferiores, com apenas, respectivamente, cerca de 38% e 33% dos Utentes a considerarem a sua qualidade como tendo sido “Boa” ou “Muito Boa”.

Note-se que cerca de 29% dos Utentes consideraram “Má” a qualidade do serviço prestado através do canal telefónico, justificando-se este facto pelas dificuldades em estabelecer contacto com o *help-desk*, visto que a análise realizada no capítulo 3.3.3 permitiu verificar que os respectivos indicadores de desempenho alcançam níveis superiores a 80% (*vide* gráfico 33).

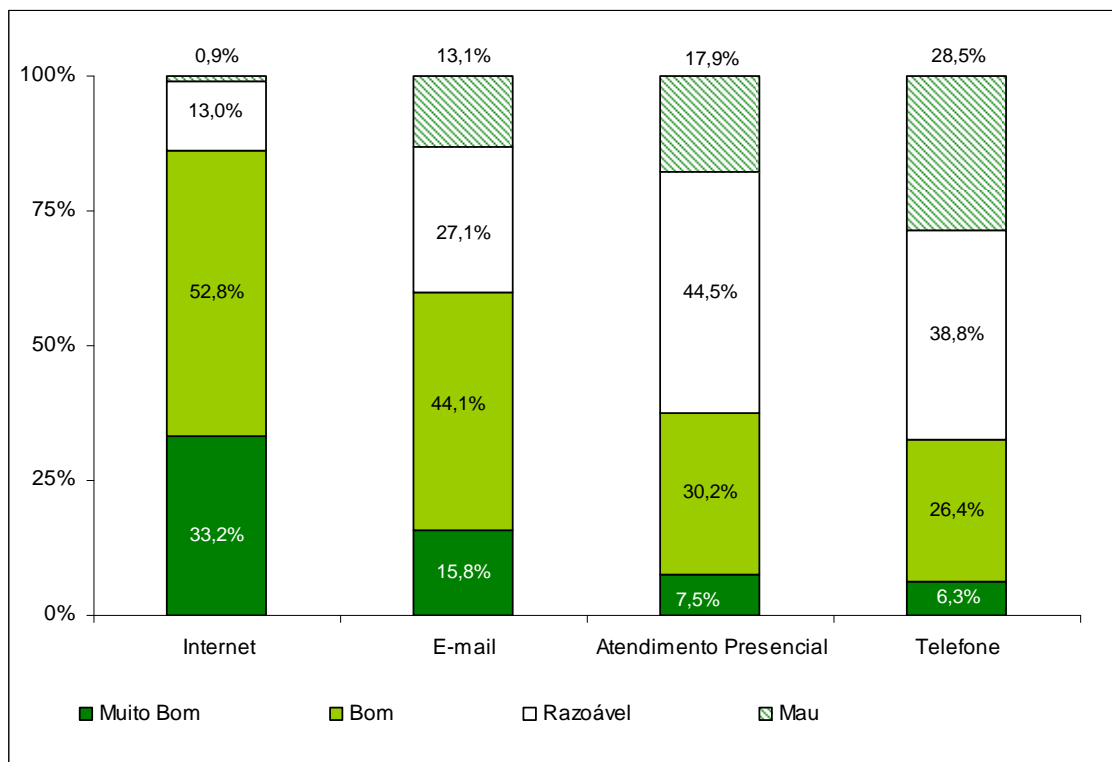


Gráfico 47 – Nível de serviço obtido – Qualidade

3.4.2. Rapidez

No gráfico 48 encontram-se os resultados da análise que os Utentes efectuaram à “Rapidez” do serviço prestado nos diversos canais. Assim, conclui-se que o canal *internet* foi o mais bem classificado quanto a este parâmetro, tendo obtido uma classificação de “Bom” ou “Muito Bom” em cerca de 84% das respostas.

Apesar dos Utentes terem considerado difíceis de ultrapassar a lentidão e a indisponibilidade do *site* das declarações electrónicas, conclui-se que estas dificuldades não impediram que o canal *internet* fosse, ainda assim, considerado o mais rápido dos quatro canais analisados.

Os Utentes classificaram o *e-mail* em segundo lugar, com cerca de 56% de respostas a considerarem a sua “rapidez” como “Boa” ou “Muito Boa”.

O atendimento presencial e o canal telefónico foram classificados como “Bons” ou “Muito Bons” por apenas 29% e 27% dos Utentes, respectivamente. É de notar que, relativamente ao canal telefónico, a percentagem de Utentes (cerca de 36%) que classificaram a rapidez do serviço prestado como “Má” foi superior à dos que a classificaram com “Boa” ou “Muito Boa”.

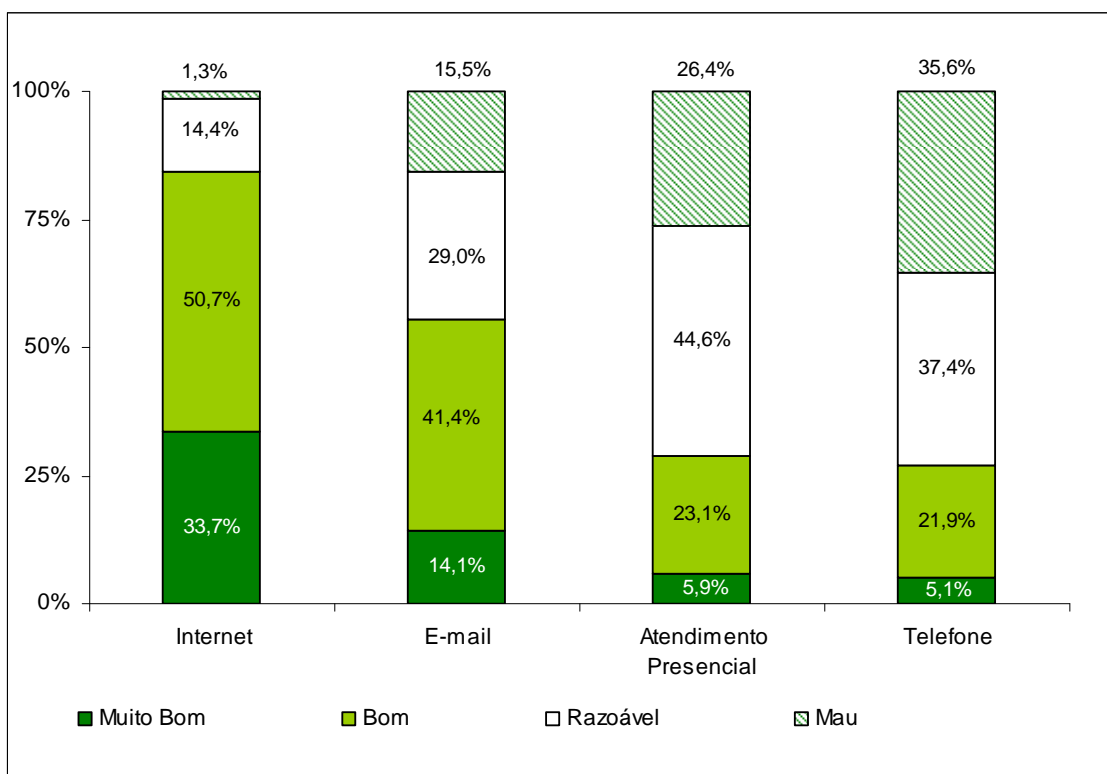


Gráfico 48 – Nível de serviço obtido -Rapidez

3.4.3. Resolução de Problemas

No que respeita à “Resolução de Problemas”, o canal que obteve a classificação mais elevada também foi a *internet*, com perto de 71% de respostas “Boas” ou “Muito Boas”. Apesar deste canal estar uma vez mais classificado em primeiro lugar, verifica-se que a percentagem que alcançou para este parâmetro não é tão elevada como a que obteve nos parâmetros analisados anteriormente.

Quanto aos restantes canais, obtiveram as seguintes percentagens de respostas classificando-os como “Bons” ou “Muito Bons”:

- *E-mail*, cerca de 51%;
- Atendimento presencial, cerca de 41%;
- Atendimento telefónico, cerca de 31%.

Há, no entanto, cerca de 30% dos Utentes que consideram o canal telefónico como “Mau” no que concerne à “Resolução de Problemas”. Refira-se, mais uma vez, que esta situação deverá estar relacionada com a dificuldade que alguns Utentes sentem em conseguir estabelecer contacto com o *help-desk*, dado que mais de 80% dos Utentes que o conseguiram, considerou esclarecedora a informação obtida.

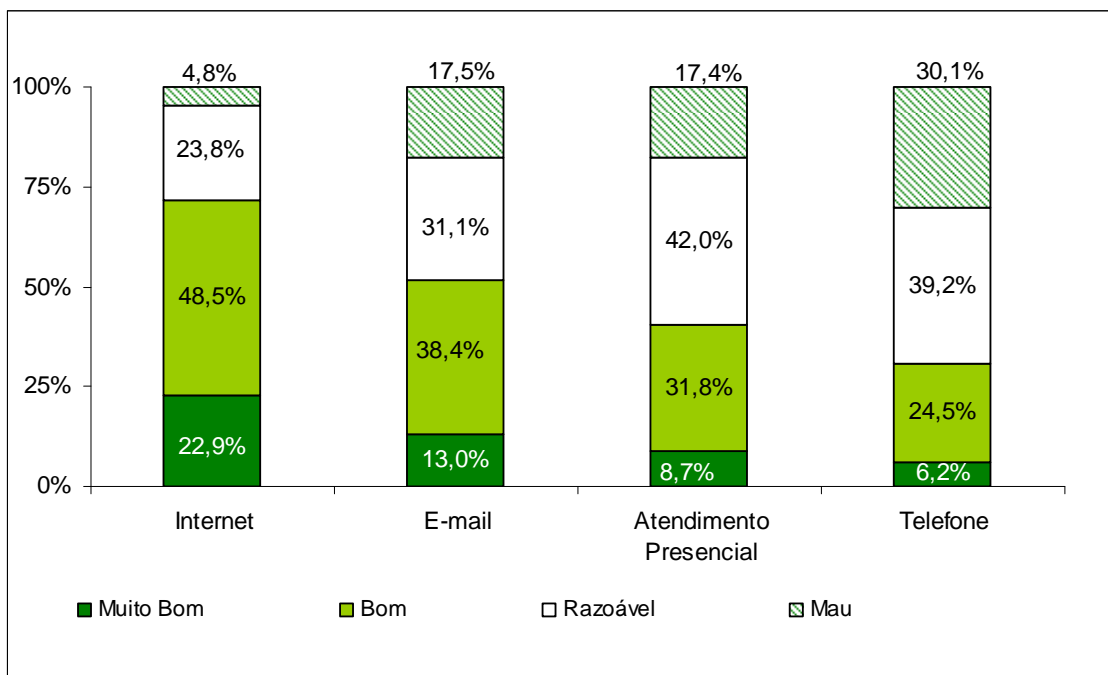


Gráfico 49 – Nível de serviço obtido – Resolução de Problemas

3.4.4. Apreciação Global

O gráfico 50 apresenta os resultados da “Apreciação Global” efectuada pelos Utentes. Pela sua análise pode concluir-se que o canal mais bem classificado foi a *internet*, que recebeu cerca de 84% de respostas com as classificações de “Bom” ou “Muito Bom”.

Quanto aos restantes canais, a percentagem de respostas com as referidas classificações é de cerca de 59% para o *e-mail*, 36% para o atendimento presencial e 31% para o atendimento telefónico.

Note-se que 29% dos Utentes considerou que o serviço prestado através do canal telefone é “Mau”. Refira-se, mais uma vez, que os indicadores que permitem analisar a qualidade do serviço prestado pelo *help-desk* foram classificados de forma positiva por mais de 80% dos Utentes, pelo que esta apreciação negativa deverá estar relacionada apenas com a dificuldade em estabelecer contacto com o *help-desk*.

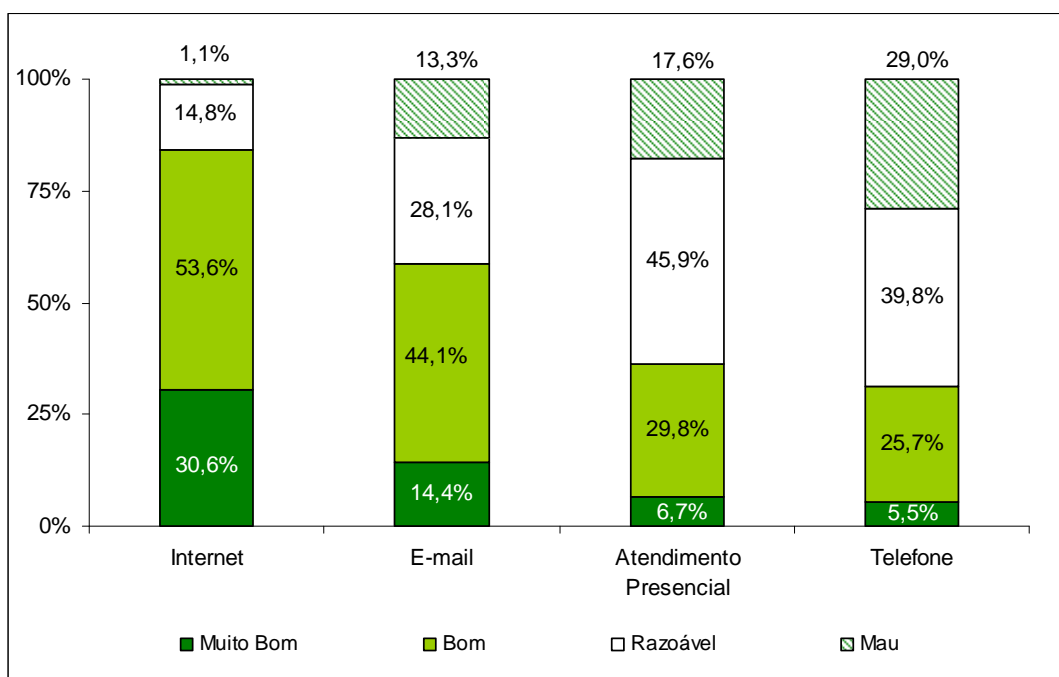


Gráfico 50 – Nível de serviço obtido – Apreciação Global

4. SUGESTÕES EFECTUADAS

As sugestões efectuadas pelos Utentes com vista a melhorar o serviço que lhes é prestado pela Administração Fiscal podem agrupar-se em três vectores de actuação:

- Melhorar o funcionamento do site das declarações electrónicas ao nível das condições de acesso e de navegabilidade;
- Alargar os serviços disponíveis on-line e melhorar os já existentes;
- Melhorar os canais não internet.

(i) Relativamente às melhorias a implementar no site das declarações electrónicas, os Utentes sugeriram a:

- Criação de atalhos mais simples, pois, por vezes, não é fácil encontrar a informação que se pretende;
- Reorganização da informação, de forma a criar menus de navegação mais claros e intuitivos;
- Identificação das alterações efectuadas aos formulários que são utilizados mais frequentemente, como, por exemplo, os de entrega do IRS e IVA;
- Introdução das seguintes ajudas:
 - Preenchimento dos campos das diversas declarações. Foi sugerido que existisse uma ajuda campo a campo que incluísse as instruções de preenchimento, bem como casos práticos exemplificando tanto as situações mais comuns como as excepções. Por outro lado, seria desejável que existisse também uma ajuda mais completa para os Utentes que têm menos conhecimentos de informática na óptica do utilizador;
 - Simplificação ou subdivisão dos quadros a preencher nas diversas declarações. Por exemplo, no caso da declaração IES, o tamanho dos quadros é superior ao tamanho dos ecrãs, o que dificulta o seu preenchimento;
 - Clarificação da informação relativa aos códigos de erro quando da validação das declarações;
 - Criação de um conjunto de FAQ sobre o preenchimento das declarações de IR e IVA e de um glossário com os termos técnicos utilizados;
 - Criação de uma área com informação específica aplicável a factos relevantes da vida do Utente, como por exemplo casamento, divórcio,

nascimento de uma criança ou morte, heranças ou compra/venda de imóveis, entre outros;

- Redução do tempo de indisponibilidade do *site*, especialmente nos dias antes do final do prazo de entrega de declarações, bem como aos fins-de-semana.

Seria também desejável que a Administração Fiscal simplificasse a linguagem utilizada para comunicar com os Utentes.

Alguns Utentes referiram ter questões relacionadas com o funcionamento do *site* das declarações electrónicas em sistemas operativos como o Windows Millenium e Windows Vista, bem como quando este *site* é acedido a partir do *browser* Safari.

(ii) No que se relaciona com o alargamento de serviços *on-line* ou com a melhoria dos já existentes, os Utentes sugeriram o seguinte:

- Proactividade por parte da Administração Fiscal ao enviar ao contribuinte informação relativa à alteração do seu perfil. Por exemplo, quando um Utente abre actividade ou cria uma empresa, foi sugerido que a Administração Fiscal enviasse um *e-mail* com informação relacionada com as suas obrigações, deveres, benefícios, entre outros;
- Possibilidade de efectuar a inscrição de novos contribuintes exclusivamente através da *internet*, sem necessidade de recorrer ao atendimento presencial;
- Indicação concreta das divergências encontradas quando da entrega de declarações e obtenção de uma resposta mais célere relativamente a estes processos e aos de reclamação;
- Informação detalhada sobre dívidas fiscais dos clientes, incluindo informação de histórico, origem do processo, separação de valores (dívida, juros, coimas, etc.), taxas utilizadas e período ao qual respeitam os juros e outros;
- Melhoria da informação disponível sobre a venda de bens penhorados;
- Possibilidade de cruzamento de dados com o sistema informático da Segurança Social para possibilitar a consulta a todos os descontos efectuados;
- Actualização mais célere dos conteúdos do *site* das declarações electrónicas dado que, por vezes, a informação disponível não coincide com a fornecida nos Serviços de Finanças, nomeadamente no que se relaciona com comprovativos,

confirmação de pagamentos, processos de contra-ordenação, reclamações graciosas, entre outros;

- Alargamento das funcionalidades disponíveis *on-line*, possibilitando, quando necessário, a anexação de documentos, evitando as deslocações aos Serviços de Finanças;
- Maior coordenação entre a Administração Fiscal e o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, IP, no sentido de actualizar a informação referente à propriedade dos veículos automóveis para uma correcta gestão do Imposto Único de Circulação.

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

- Obtenção de uma resposta mais célere e esclarecedora aos *e-mails* enviados pelos Utentes. Muitos desses *e-mails* ficam sem resposta ou então, quando são respondidos, sucede que as respostas não são esclarecedoras e não evitam que os Utentes tenham de recorrer ao atendimento presencial;
- Envio de uma cópia da correspondência fiscal por *e-mail*, especialmente no caso dos Utentes não residentes;
- Redução do tempo de espera no atendimento telefónico e implementação de um sistema de escolha antecipada do tipo de serviço pretendido pelo Utente;
- Uniformização no tratamento e nas respostas fornecidas pelos diversos interlocutores no atendimento presencial, uma vez que hoje existem abordagens diferentes às mesmas questões. Adicionalmente, foi sugerido que deveria ser possível aos Utentes recorrerem a um qualquer Serviço de Finanças para tratarem dos seus assuntos e não apenas aos Serviços de Finanças onde se encontram registados;
- Melhoria das condições de atendimento presencial de forma a propiciar maior privacidade aos Utentes.

5. CONCLUSÕES

- I. O canal *internet* é, de longe, o preferido dos Utentes para contactarem a Administração Fiscal, levando a que seja utilizado por cerca de 78% daqueles de forma frequente ou muito frequente. Por outro lado, cerca de 60% dos Utentes efectuou mais de 75% dos seus contactos com a Administração Fiscal através deste canal, o que reforça a sua posição de destaque face aos restantes.
- II. A cada vez maior diversidade de serviços disponíveis na *internet* leva a que os Utentes aí possam cumprir na íntegra as suas obrigações fiscais, reduzindo o recurso ao atendimento presencial. Deste modo, cerca de 30% dos Utentes afirmou não ter utilizado para contactar a Administração Fiscal durante o ano de 2008.
- III. O serviço prestado através do canal *internet* foi avaliado como bom ou muito bom por cerca de 84% dos Utentes. A qualidade e a rapidez foram os parâmetros que mais se destacaram tendo recebido, respectivamente, cerca de 86% e 84% de respostas com as mencionadas avaliações.
- IV. A indisponibilidade e a lentidão do sistema foram as maiores dificuldades com que os Utentes se depararam no acesso à *internet*, tendo sido consideradas difíceis de ultrapassar por, respectivamente, cerca de 16% e 20% daqueles.
- V. A entrega de declarações e a obtenção de comprovativos são os serviços mais utilizados, com taxas de utilização superiores a 93%, sendo simultaneamente considerados como aqueles que possuem níveis de qualidade mais elevados.
- VI. Os serviços menos utilizados foram o pedido de anulação de guias de pagamento e a entrega de declarações de IMT, cujas taxas de utilização não ultrapassam os 10%, o que pode ficar a dever-se ao facto de os mesmos serem de utilização ocasional. No que concerne à qualidade percebida, os serviços menos bem classificados foram o esclarecimento de dúvidas e a consulta a regularização de divergências.
- VII. A grande maioria dos Utentes (95%) afirma que a informação sobre a sua situação fiscal disponibilizada na *internet* é suficiente.

- VIII. Relativamente aos canais não internet, o *e-mail* é o que se apresenta mais bem classificado, sendo seguido pelo atendimento presencial e pelo telefónico.
- IX. No entanto, a frequência de utilização destes canais é reduzida, dado que o mais utilizado de todos, o *e-mail*, tem apenas 18% de utilizadores frequentes ou muito frequentes. Da mesma forma, os serviços efectuados através destes canais têm níveis de utilização relativamente baixos: apenas o esclarecimento de dúvidas alcança uma taxa de utilização superior a 50%.
- X. No que respeita ao nível de utilização dos diferentes canais não *internet*, o atendimento presencial é sempre a principal escolha dos Utentes, qualquer que seja a área de serviços analisada, seguindo-se-lhe o *e-mail* e o telefone.
- XI. Quanto à avaliação dos parâmetros qualidade, rapidez e resolução de problemas, o *e-mail* foi o canal mais bem classificado, sendo seguido do atendimento presencial e telefone.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução do número de respostas ao questionário	4
Gráfico 2 – Distribuição das respostas recebidas por sexo.....	4
Gráfico 3 – Distribuição das respostas recebidas por idades.....	5
Gráfico 4 – Distribuição das habilitações literárias dos Utentes.....	5
Gráfico 5 – Local de acesso à <i>internet</i>	5
Gráfico 6 – Formas de contacto com a Administração Fiscal	6
Gráfico 7 – Avaliação do nível de serviço do canal <i>internet</i>	8
Gráfico 8 – Comparação do nível de serviço do canal <i>internet</i>	8
Gráfico 9 – Interações efectuadas com a Administração Fiscal	9
Gráfico 10 – Utilização das funcionalidades genéricas do canal <i>internet</i>	11
Gráfico 11 – Qualidade das funcionalidades genéricas prestadas via <i>internet</i>	13
Gráfico 12 – Utilização dos serviços de IR e IVA no canal <i>internet</i>	14
Gráfico 13 – Qualidade dos serviços de IR e IVA prestados via <i>internet</i>	16
Gráfico 14 – Utilização dos serviços de JFF no canal <i>internet</i>	17
Gráfico 15 – Qualidade dos serviços de JFF prestados via <i>internet</i>	18
Gráfico 16 – Utilização dos serviços de Património no canal <i>internet</i>	20
Gráfico 17 – Qualidade dos serviços de Património prestados via <i>internet</i>	21
Gráfico 18 – Utilização dos serviços de IGC no canal <i>internet</i>	22
Gráfico 19 – Qualidade dos serviços de IGC prestados via <i>internet</i>	23
Gráfico 20 – Utilização dos outros serviços no canal <i>internet</i>	24
Gráfico 21 – Qualidade dos outros serviços prestados via <i>internet</i>	25
Gráfico 22 – Informação disponibilizada na <i>internet</i>	26
Gráfico 23 – Dificuldades sentidas com a utilização da <i>internet</i>	29
Gráfico 24 – Avaliação do nível de serviço do canal atendimento presencial.....	30

Gráfico 25 – Comparação do nível de serviço do canal atendimento presencial.....	31
Gráfico 26 – Avaliação do nível de serviço do canal <i>e-mail</i>	32
Gráfico 27 – Comparação do nível de serviço do canal <i>e-mail</i>	32
Gráfico 28 – Avaliação do nível de serviço do canal telefónico.....	33
Gráfico 29 – Comparação do nível de serviço do canal telefónico.....	34
Gráfico 30 – Contactos com o <i>help-desk</i>	35
Gráfico 31 – Número de tentativas para estabelecer contacto com o <i>help-desk</i>	36
Gráfico 32 – Número de contactos até à resolução do problema	37
Gráfico 33 – Atendimento prestado pelo <i>help-desk</i>	37
Gráfico 34 – Evolução da qualidade de atendimento do <i>help-desk</i>	38
Gráfico 35 – Utilização das funcionalidades genéricas em canais não <i>internet</i>	39
Gráfico 36 – Canais não <i>internet</i> utilizados nas funcionalidades genéricas.....	40
Gráfico 37 – Utilização dos serviços de IR e IVA em canais não <i>internet</i>	41
Gráfico 38 – Canais não <i>internet</i> utilizados nas áreas de IR e IVA.....	42
Gráfico 39 – Utilização dos serviços de JFF em canais não <i>internet</i>	43
Gráfico 40 – Canais não <i>internet</i> utilizados na área de Justiça e Fluxos Financeiros .	44
Gráfico 41 – Utilização dos serviços de Património em canais não <i>internet</i>	44
Gráfico 42 – Canais não <i>internet</i> utilizados na área de Património.....	45
Gráfico 43 – Utilização dos serviços de IGC em canais não <i>internet</i>	46
Gráfico 44 – Canais não <i>internet</i> utilizados na área de IGC	47
Gráfico 45 – Utilização dos outros serviços em canais não <i>internet</i>	47
Gráfico 46 – Canais não <i>internet</i> utilizados em outros serviços.....	49
Gráfico 47 – Nível de serviço obtido – Qualidade	51
Gráfico 48 – Nível de serviço obtido – Rapidez.....	52
Gráfico 49 – Nível de serviço obtido – Resolução de Problemas.....	53
Gráfico 50 – Nível de serviço obtido – Apreciação Global	54