AT
autoridade
tributária e aduaneira

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO CANAL INTERNET AT

2016

Janeiro 2017

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO CANAL INTERNET AT

2016

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.01

Rua da Prata nº 10

1149-027 Lisboa

www.portaldasfinancas.gov.pt

Índice

1 Síntese de Respostas 4
2 Introdução 5
3 Evolução Participativa e Universo 6
3.1 Evolução da participação 6
3.2 Caraterização do Universo 7
4 Padrão de acesso ao Portal 8
4.1 Acesso aos serviços fiscais e aduaneiros 8
5 Nível de satisfação percecionado 9
5.1 Global 9
5.2 Evolução (2014 – 2016) 9
5.3 Por indicador 10
6 Utilização de outros canais de contacto com a AT 11
6.1 Utilização de outros canais - Global 11
6.2 Utilização de outros canais 11
6.3 Canal utilizado com mais frequência - Global 12
6.4 Canal utilizado com mais frequência 13
6.5 Motivos para a utilização de outros canais de comunicação 13
6.6 Avaliação dos canais utilizados com maior frequência 14
7 Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública 16
7.1 Acesso a outros portais da Administração Pública - Geral 16
7.2 Acesso a outros portais da Administração Pública 16
7.3 Comparação com os outros portais por utilizador 17
7.4 Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria 17
8 Tipologia do utilizador geral 18
9 Conclusões 19
Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2016 21
Anexo II – Questionário aos Contabilistas Certificados – 2016 23
Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2016 25
Anexo IV – Questionário aos Notários – 2016 27

1 Síntese de Respostas

N.º de respondentes	Utilizadores do Portal	Utilizadores Gerais
113.607	111.888	99%

Qualidade do Portal	Bom e Muito Bom	73%

Principal razão de satisfação dos utilizadores gerais	Facilidade de acesso	81%

Principal razão de satisfação dos utilizadores gerais	Facilidade de acesso	79%

Não necessitaram utilizar outros canais de atendimento	70%

Necessitaram utilizar outros canais de atendimento	Canal de comunicação preferido (Presencial)	Principal razão para utilizar outro canal (Obter informação mais detalhada)
30%	49%	55%

Não acederam a outros portais da AP	63%

Dos 37% que utilizaram outros portais da AP	Consideraram o Portal das Finanças melhor ou idêntico	90%

Nota: Valores arredondados à unidade

2 Introdução

A promoção e a realização de inquéritos de satisfação aos utilizadores, para avaliação dos serviços prestados pelas organizações, permitem medir a perceção da qualidade do serviço prestado, bem como desenvolver estratégias que permitam a melhoria contínua desses mesmos serviços.

As respostas aos inquéritos são mantidas no mais rigoroso anonimato e são objeto de tratamento de natureza puramente estatística.

À semelhança dos anos anteriores, a metodologia do inquérito e a sua estrutura mantiveram-se inalteradas.

Numa perspetiva de melhoria contínua, conhecer o índice de satisfação dos utilizadores do Portal das Finanças é fundamental para que se possa ir de encontro às suas expetativas, aperfeiçoando a qualidade do serviço prestado.

Na continuação do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao nível dos serviços disponibilizados, a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) mantém, desde 2012, a assunção do compromisso de auscultar o índice de satisfação dos utilizadores.

Assim, à semelhança dos anos anteriores e procurando conhecer o índice de satisfação dos cidadãos quanto ao seu relacionamento *online* com a AT, foi disponibilizado no Portal das Finanças um conjunto de inquéritos direcionados aos os grupos-alvo – Utilizadores Gerais, Contabilistas Certificados, Operadores Aduaneiros e Notários – com o objetivo de recolher informação quanto aos:

- Padrões de utilização do canal internet, refletidos nos índices de utilização e nas dificuldades percecionadas.
- Índices de satisfação no relacionamento com a AT, conjugando os níveis de utilização e a qualidade percecionada com os restantes canais de comunicação e atendimento.
- Esforços necessários ao desenvolvimento do Portal, no sentido de satisfazer os requisitos e as expetativas dos seus utilizadores, traduzidos na identificação das razões porque estão menos satisfeitos [não consideram o Portal muito bom ou bom].

A sistematização da análise dos dados recolhidos no âmbito do inquérito à satisfação dos utilizadores do canal Internet AT (2016), incorporada neste relatório, propõe descrever as evidências encontradas no tratamento dos dados, proporcionar um meio facilitado de consulta à perceção dos utilizadores e, eventualmente, assumir um papel de suporte à decisão nas matérias conexas com o desempenho orientado para a disponibilização *online*.

Os resultados alcançados sofrem o reflexo de alguns dos pressupostos base do inquérito, entre os quais:

- Época do ano em que é realizado (os utilizadores gerais apresentam uma frequência sazonal de acesso ao Portal, enquanto os utilizadores profissionais utilizam o Portal com regularidade ao longo do ano),
- Heterogeneidade do universo inquirido.

3 Evolução Participativa e Universo

3.1 Evolução da participação

Considerando a evolução participativa do último triénio, o inquérito anual de avaliação da satisfação dos utilizadores do canal Internet AT mantém, em 2016, uma tendência nitidamente crescente (tabela 1). Em termos globais, verificou-se um aumento da participação em todas as categorias de utilizadores do Portal. Contudo, o maior acréscimo participativo verifica-se, comparativamente ao ano de 2015, nos grupos-alvo "Notários" e "Utilizadores Gerais".

	2014	2015	2016	Var.
Grupos-alvo	(1)	(2)	(3)	(5)=(3-2)/2
Operadores Aduaneiros	122	174	219	25,9%
Contabilistas	1.453	2.203	2.949	33,9%
Notários	34	36	68	88,9%
Utilizadores Gerais	40.017	69.770	110.371	58,2%
Total	41.626	72.183	113.607	57,4%

Tabela 1 – Evolução participativa

Esta variação positiva poderá ser explicada através de uma extrapolação direta do aumento do número de *e-mails* enviados em resultado do acréscimo de fiabilização da caixa de correio eletrónico. Na origem deste acréscimo de fiabilização encontra-se, fundamentalmente, a reforma da tributação sobre o rendimento das pessoas singulares, com correspondente adesão às notificações eletrónicas e, o novo regime de faturação (e-fatura).

3.2 Caraterização do Universo

Grupos-alvo	Registos Portal (2016) (1)	Mail's enviados (2016) (2)	Respondentes Utilizadores do Portal (2016) (3)	Participações % registados (4)=(3)/(1)	Participações % mail's (5)=(3)/(2)	Participações % mail's (2015)
Operadores Aduaneiros	3.997	3.958	211	5,3%	5,3%	4,1%
Notários	2.395	1817	64	2,7%	3,5%	1,9%
Contabilistas	73.421	52.486	2.472	3,4%	4,7%	3,5%
Utilizadores Gerais	12.043.312	1.623.256	109.141	0,9%	6,7%	4,9%
Total	12.123.125	1.681.517	111.888	0,9%	6,7%	4,9%

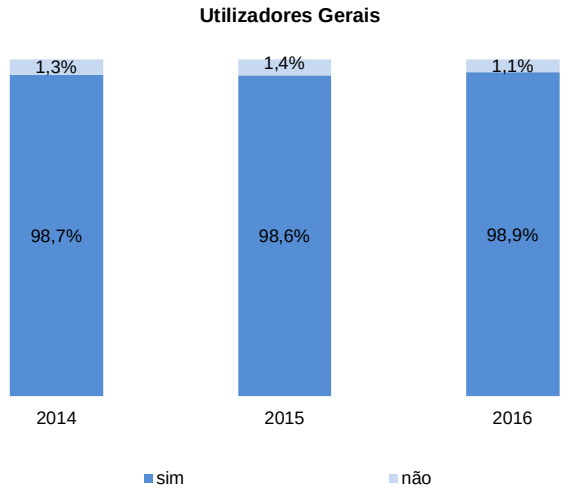
Tabela 2 – Caraterização do universo de participantes

O processo de composição do universo dos destinatários do inquérito é definido considerando a totalidade dos utilizadores registados no Portal das Finanças, independentemente da sua caraterística profissional ou geral. De entre esses utilizadores, aqueles que autorizaram a receção de informação da AT através da conta de correio eletrónico receberam um convite direto à participação no inquérito de 2016, no entanto, o inquérito esteve disponível no Portal das Finanças para todos os utilizadores.

Tendo em conta o número total de respondentes, que em 2016 afirmaram ter utilizado o Portal, verifica-se um índice de participação global de 0,9% em função do número de contribuintes registados e de 6,7% em função do número total de convites enviados. Índices semelhantes verificam-se na participação dos Utilizadores Gerais, de longe a categoria mais participativa e que influencia significativamente os resultados agregados. No grupo dos Contabilistas Certificados verificou-se uma participação correspondente a 3,4% do total de registos e de 4,7% do total de convites enviados. No grupo dos Notários, a participação representa sucessivamente 2,7% e 3,5%, enquanto no dos Operadores Aduaneiros ambos os níveis se situaram nos 5,3%.

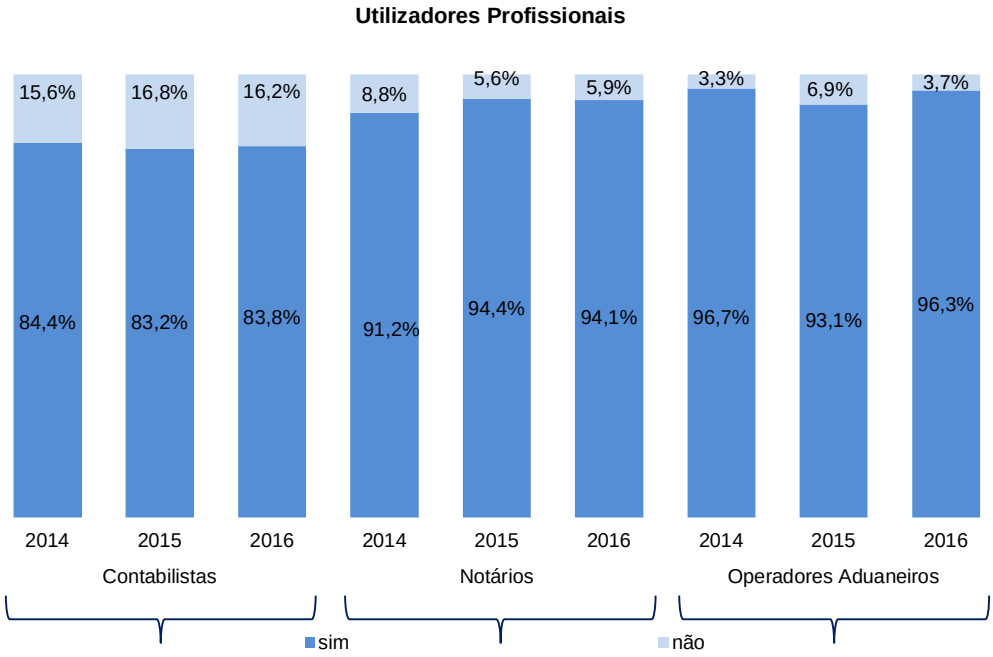
4 Padrão de acesso ao Portal

4.1 Acesso aos serviços fiscais e aduaneiros



Em 2016, praticamente todos os Utilizadores Gerais que responderam ao inquérito, acederam aos serviços disponibilizados, tendo sido os serviços da área tributária os que registaram maior procura.

Esta situação confirma a tendência relativamente estável, que caracteriza o período 2014-2016.



A quase totalidade dos utilizadores profissionais que responderam ao inquérito em 2016 afirmaram aceder ao Portal no exercício da sua profissão, mantendo-se assim a situação verificada nos anos anteriores.

Os Operadores Aduaneiros e os Notários são os grupos que registam uma percentagem de acesso ao Portal mais elevada no exercício da sua profissão (respetivamente 96,3% e 94,1%, em 2016).

5 Nível de satisfação percecionado

5.1 Global

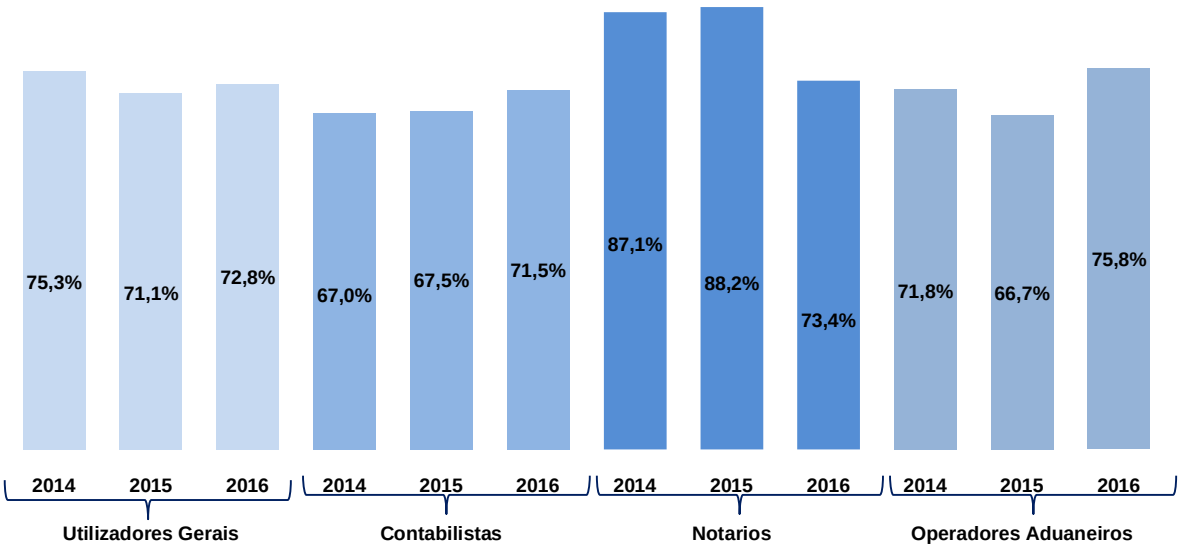
	Utilizadores Gerais	Contabilistas	Notários	Operadores Aduaneiros	Total
	%	%	%	%	%
Muito Bom	13,5%	12,5%	12,5%	9,5%	13,4%
Bom	59,4%	59,0%	60,9%	66,4%	59,4%
Razoável	24,1%	25,8%	25,0%	21,8%	24,1%
Mau	2,5%	2,3%	1,6%	1,9%	2,5%
Muito Mau	0,5%	0,4%	0,0%	0,5%	0,5%

Tabela 3 – Nível de satisfação dos participantes

O nível de satisfação global, que resulta das avaliações dos utilizadores que consideraram o Portal das Finanças como **Muito Bom** (13,43%) ou **Bom** (59,39%), é de **72,81 %.**

Realça-se que o grupo dos Operadores Aduaneiros é o que demonstra um maior grau de satisfação, com **75,8%** dos respondentes a considerarem o Portal das Finanças como **Muito Bom** (9,5%) ou **Bom** (66,4%).

5.2 Evolução (2014 – 2016)



O gráfico evidencia a evolução da qualidade percecionada ao longo do triénio 2014-2016, sendo de assinalar um razoável crescimento da qualidade percebida pelo grupo Operadores Aduaneiros. O grupo Utilizadores Gerais (o maior grupo de utilizadores do Portal) apresentou alguma oscilação, com um ligeiro decréscimo ao longo do triénio, enquanto que no grupo Notários esse decréscimo foi

nitidamente mais acentuado. Em contrapartida, o grupo Contabilistas Certificados tem vindo, paulatinamente, a evidenciar um razoável crescimento da qualidade percebida.

5.3 Por indicador

Paralelamente à avaliação global foi solicitado aos utilizadores que qualificassem a qualidade do Portal em seis indicadores:

- Facilidade de acesso
- Rapidez do sistema
- Facilidade de navegação dentro do Portal
- Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários
- Fiabilidade e utilidade da informação
- Abrangência de serviços e informação disponibilizada

Esta avaliação permite, assim, identificar quais os fatores que mais contribuem para o nível de satisfação.

	Util. Gerais		Contabilistas		Notários		Oper. Aduaneiros	
	Muito Bom e Bom	Razoável, Má e Muito Má	Muito Bom e Bom	Razoável, Má e Muito Má	Muito Bom e Bom	Razoável, Má e Muito Má	Muito Bom e Bom	Razoável, Má e Muito Má
Facilidade de acesso	79,1%	20,9%	79,7%	20,3%	81,3%	18,8%	82,9%	17,1%
Rapidez do sistema	68,9%	31,1%	57,5%	42,5%	53,1%	46,9%	61,1%	38,9%
Facilidade de navegação dentro do Portal	48,9%	51,1%	57,5%	42,5%	62,5%	37,5%	61,1%	38,9%
Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários	47,4%	52,6%	55,9%	44,1%	59,4%	40,6%	57,3%	42,7%
Fiabilidade e utilidade da informação	74,4%	25,6%	75,2%	24,8%	85,9%	14,1%	74,4%	25,6%
Abrangência de serviços e informação disponibilizada	68,3%	31,7%	64,9%	35,1%	62,5%	37,5%	68,2%	31,8%

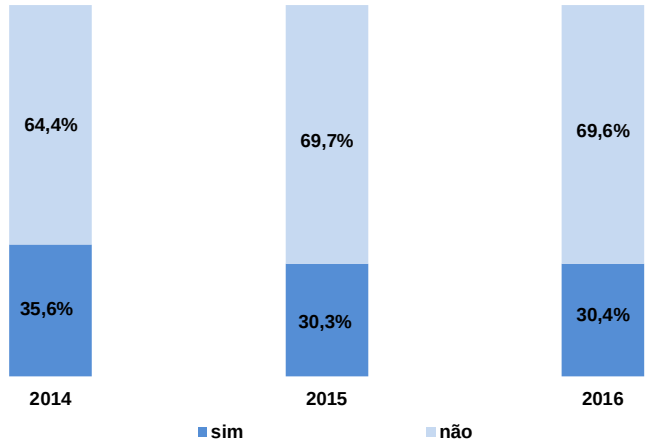
Tabela 4 – Nível de satisfação dos participantes por indicador

Quanto ao nível da qualidade percecionada, por indicador e grupo de utilizador, constata-se:

- A *"Facilidade de acesso"* é o indicador que, de uma maneira geral, melhor classificação tem entre os utilizadores, e consequentemente o que mais contribui para o seu nível de satisfação.
- A "*Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários*" constitui o indicador com uma menor avaliação para os Utilizadores Gerais, para os Contabilistas e para os Operadores Aduaneiros. Já para os Notários o indicador com menor avaliação é a "*Rapidez do sistema".*
- Relativamente ao indicador "*Fiabilidade e utilidade da informação*", o grupo Notários classifica o Portal, em média, dez pontos percentuais acima dos restantes grupos.

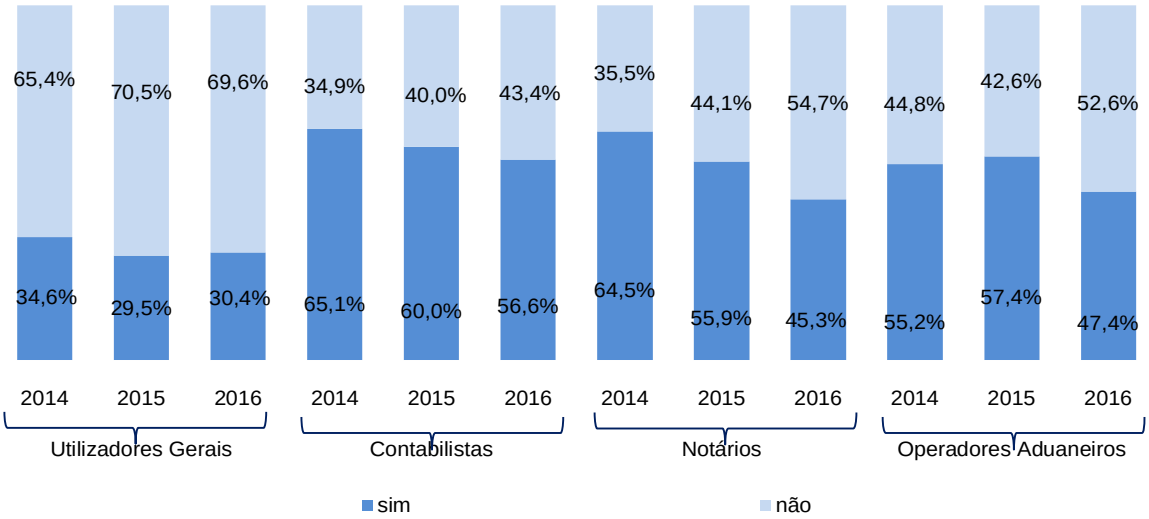
6 Utilização de outros canais de contacto com a AT

6.1 Utilização de outros canais - Global



Em 2016 verifica-se um aumento pouco expressivo de utilização de outros canais de contacto com a AT, quando comparado com 2015.

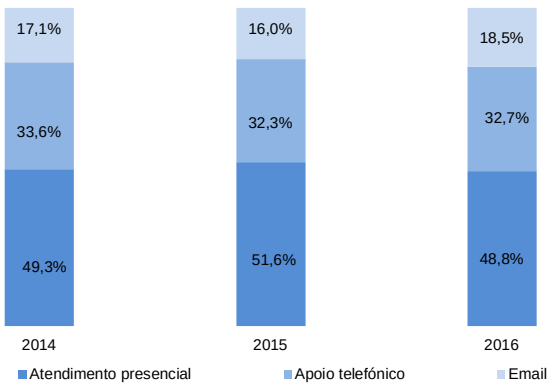
6.2 Utilização de outros canais



Essa necessidade é especialmente sentida ao nível das classes profissionais.

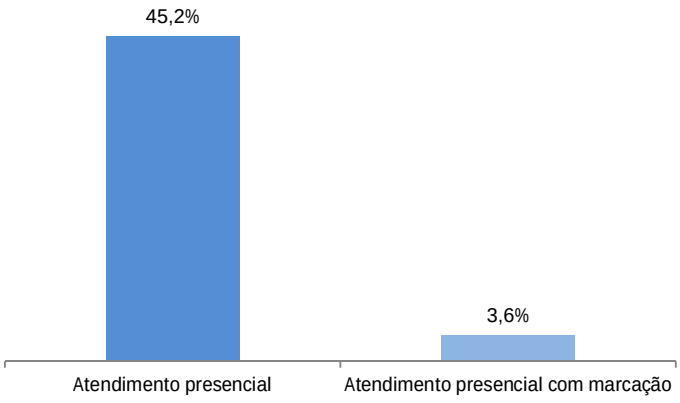
Contudo, com exceção do grupo Utilizadores Gerais, cuja necessidade de utilização de outras canais, aumentou ligeiramente de 2015 para 2016, em todos os outros grupos essa necessidade diminuiu, em particular no grupo Notários e Operadores Aduaneiros.

6.3 Canal utilizado com mais frequência - Global



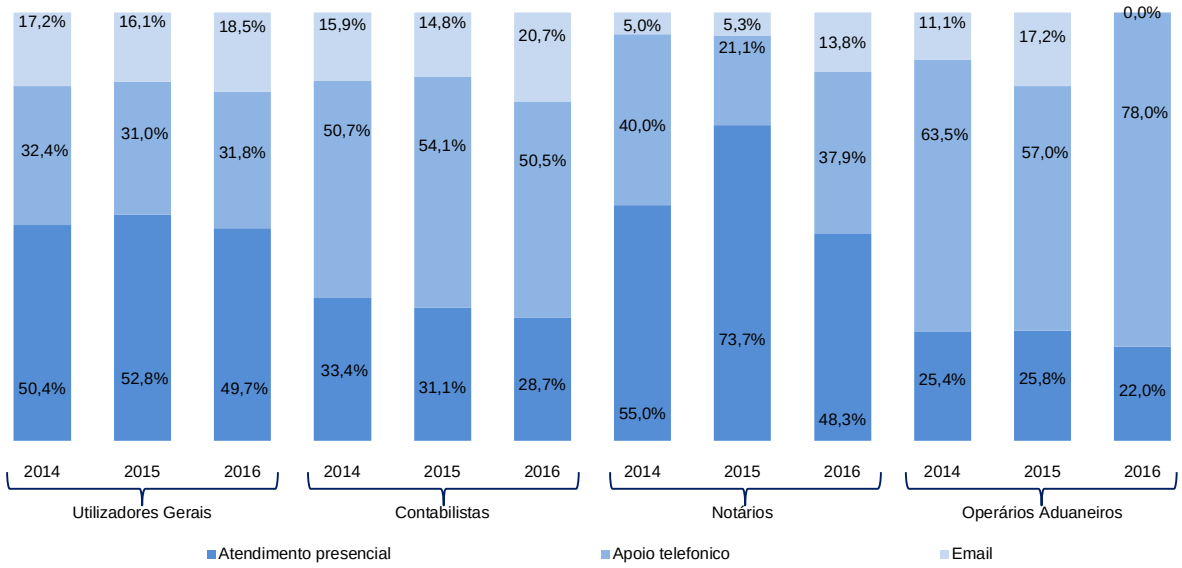
Em 2016, o atendimento presencial continua a ser, para os utilizadores do Portal que necessitaram de recorrer a outros canais de comunicação com a AT, o canal com maior preferência.

No entanto, apresenta uma quebra comparativamente aos dois anos imediatamente anteriores.



A possibilidade de marcação do atendimento presencial através do Portal das Finanças e do CAT, introduzido no início de dezembro de 2016, apresenta já um registo significativo, tendo em consideração a data da sua disponibilização e o período em que o inquérito foi realizado.

6.4 Canal utilizado com mais frequência



Todos os utilizadores privilegiaram a utilização de serviços de caráter imediato (presencial e telefónico), com predominância do atendimento presencial pelos Utilizadores Gerais e Notários e pelo atendimento telefónico no caso dos Contabilistas Certificados e Operadores Aduaneiros.

6.5 Motivos para a utilização de outros canais de comunicação

	Ano	Maior confiança na qualidade desse canal	Obter informação mais detalhada	Indisponibilidade do serviço pretendido	Dificuldade na utilização do serviço	Serviço pretendido inexistente
Utilizadores Gerais	2014	4,1%	56,5%	16,1%	15,6%	7,7%
	2015	4,4%	59,0%	13,4%	17,9%	5,4%
	2016	2,5%	61,1%	13,6%	17,1%	5,7%
Contabilistas	2014	4,5%	63,5%	17,6%	10,1%	4,3%
	2015	3,7%	69,3%	13,9%	9,5%	3,5%
	2016	2,5%	67,6%	17,2%	8,5%	4,1%
Notários	2014	0,0%	35,0%	35,0%	10,0%	20,0%
	2015	5,3%	36,8%	31,6%	5,3%	21,1%
	2016	0,0%	41,4%	41,4%	3,4%	13,8%
Operadores Aduaneiros	2014	3,1%	54,7%	28,1%	12,5%	1,6%
	2015	5,4%	52,7%	25,8%	14,0%	2,2%
	2016	3,0%	50,0%	30,0%	13,0%	4,0%

Tabela 5 – Motivos para a necessidade de utilização de outro canal

A necessidade de *"Obter informação mais detalhada"* foi, em 2016 e à semelhança dos dois anos anteriores, o principal motivo para a utilização de outros canais de atendimento.

O motivo *"Indisponibilidade do serviço pretendido"* aumentou em 2016 o grau de importância atribuído, com especial destaque para os Notários e para os Operadores Aduaneiros, respetivamente com 41,4% e 30%.

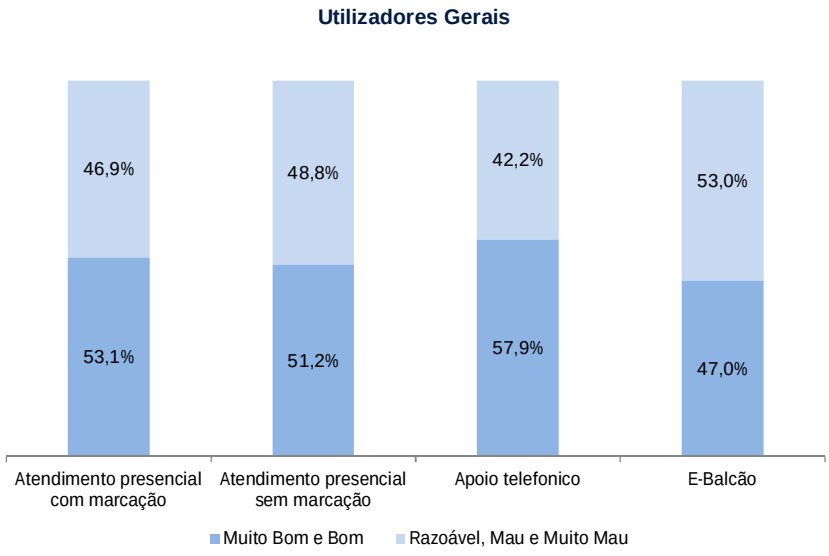
A necessidade de utilização de outros canais causada pela *"Maior confiança na qualidade desses canais"* é, no conjunto dos fatores, o que menos motiva esta necessidade, demonstrando assim a confiança dos utilizadores no Portal das Finanças.

O motivo *"Serviço pretendido inexistente"* apresenta uma quebra significativa em 2016 face aos anos anteriores no grupo dos Notários. Nos restantes grupos, inversamente, verifica-se um ligeiro aumento.

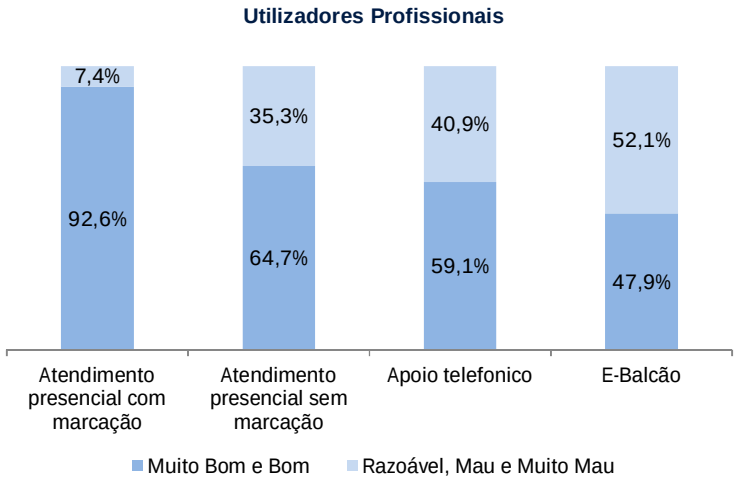
O motivo *"Dificuldade na utilização do serviço"* foi aquele que, comparativamente a 2015 diminuiu em todos os grupos de utilizadores.

Os Notários, no ano de 2016, manifestaram uma maior necessidade do Portal disponibilizar mais serviços na área do património. Os Utilizadores Gerais, por sua vez, referiram como maior necessidade a introdução de novos serviços nas áreas do património, rendimento, despesa e cobrança. Para os Contabilistas Certificados a maior necessidade de novos serviços a disponibilizar no Portal verifica-se nas áreas do património e da cobrança. Já os Operadores Aduaneiros referem as áreas da justiça e cobrança como maiores necessidades.

6.6 Avaliação dos canais utilizados com maior frequência



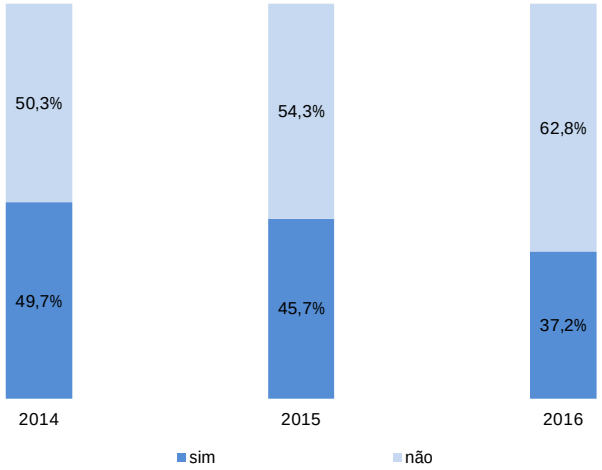
Genericamente, os Utilizadores Gerais avaliaram de forma positiva os canais que utilizaram com maior frequência, em alternativa ao Portal, com destaque para o "Apoio Telefónico".



À semelhança dos Utilizadores Gerais, também os Utilizadores Profissionais avaliaram de forma positiva os canais que utilizaram com maior frequência, em alternativa ao Portal, com o destaque a recair no “Atendimento Presencial com Marcação”.

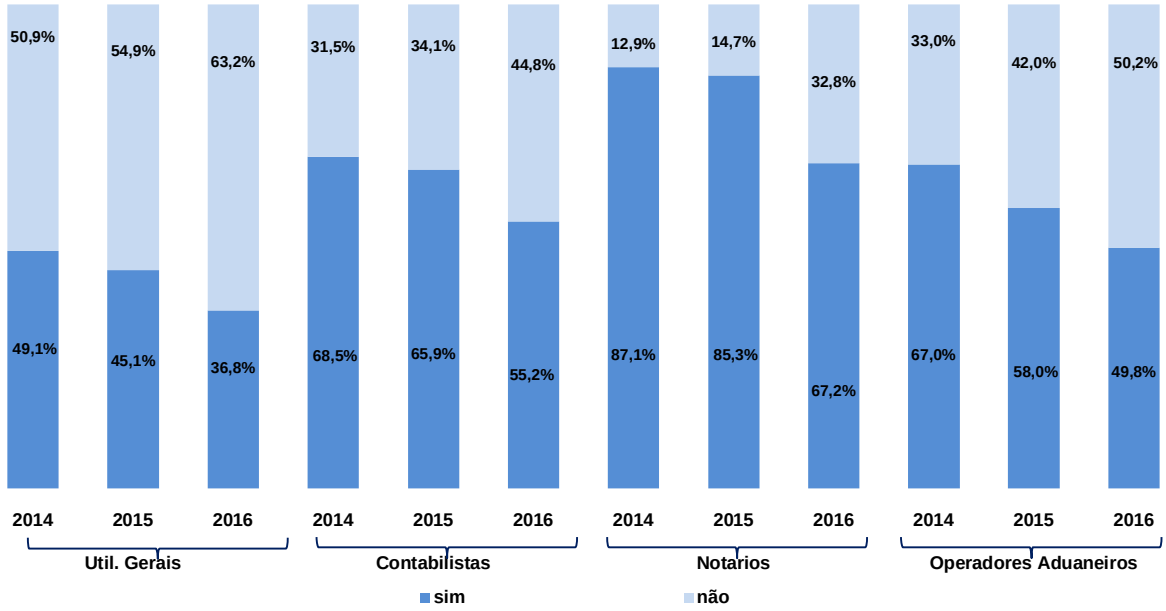
7 Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública

7.1 Acesso a outros portais da Administração Pública - Geral



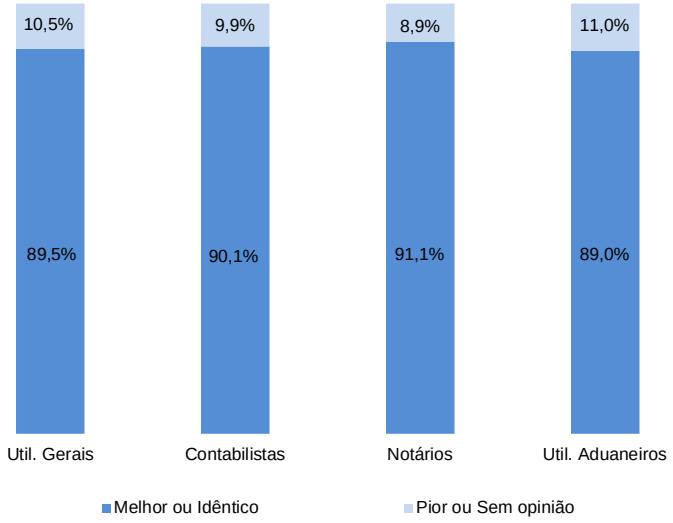
No que se refere ao acesso a outros portais da Administração Pública, a percentagem dos utilizadores do Portal das Finanças que declararam não os utilizar apresenta um acréscimo significativo, situação que se verifica em todos os grupos de utilizadores.

7.2 Acesso a outros portais da Administração Pública



O grupo Utilizadores Gerais foi quem, em 2016, menos utilizou outros Portais da Administração Pública e o grupo dos Notários quem mais os utilizou.

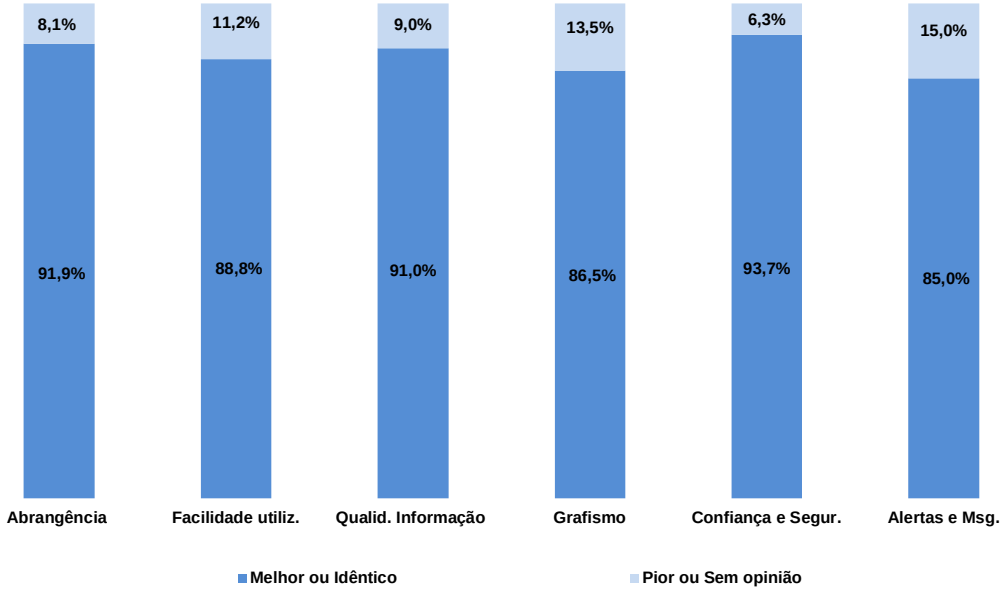
7.3 Comparação com os outros portais por utilizador



Do total dos utilizadores que, em 2016, declararam aceder a outros portais, em média 89,9% consideraram a qualidade do Portal AT superior ou idêntica à dos outros portais da Administração Pública.

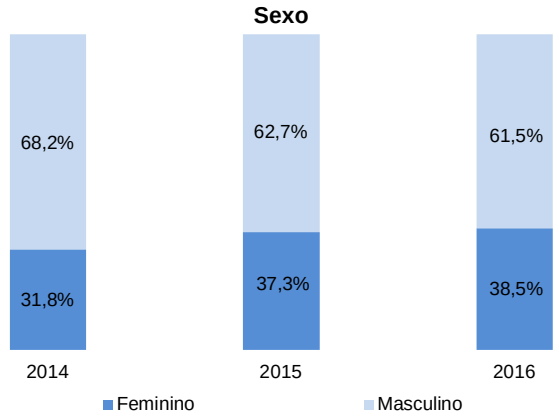
Contudo, representa uma quebra de 2% quando comparado com o ano anterior.

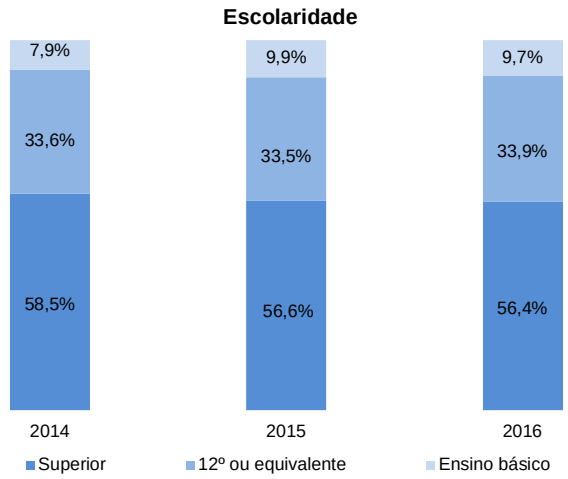
7.4 Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria

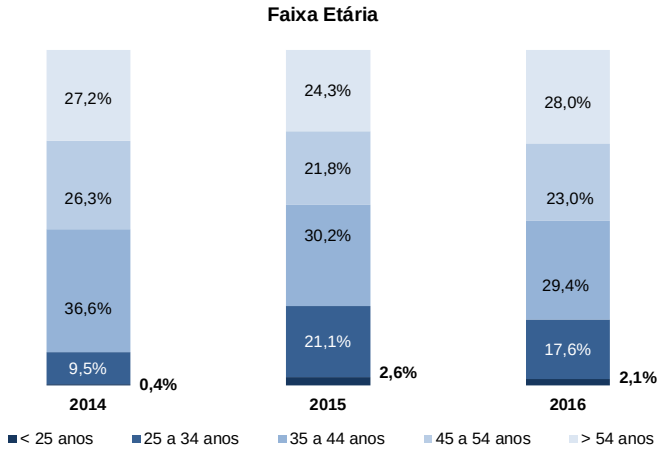


Dos utilizadores que acederam a outros portais da Administração Pública, 93,7% realçou a *"Confiança e Segurança"* do Portal das Finanças como melhor ou idêntica, sendo este o fator predominante da comparação, logo seguido pela "A*brangência*" e pela "Q*ualidade da informação*".

8 Tipologia do utilizador geral







A tipologia dos Utilizadores Gerais do Portal das Finanças corresponde a indivíduos do sexo masculino. A faixa etária predominante situa-se nos 35 aos 44 anos e o nível de escolaridade em Ensino Superior. Ainda assim, verifica-se, em 2016, um ligeiro aumento da participação feminina e um acréscimo participativo da faixa etária superior a 45 anos.

9 Conclusões

Analisados os resultados dos inquéritos de avaliação à qualidade percebida nos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças** em 2016**,** pode-se constatar que nos últimos anos a tendência tem sido de consolidação, com ligeiras alterações na generalidade dos indicadores, podendo inferir-se o seguinte:

- O índice de satisfação global (bom / muito bom) face à qualidade percebida nos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças** foi de 72,8%, o que representa um acréscimo de 1,7%, relativamente a 2015, mas ainda distante dos 76% obtidos em 2013.
- O nível de satisfação perante a qualidade percebida nos serviços disponibilizados no Portal, individualizado por fator de qualidade, foi manifestado de forma diferente consoante o tipo de utilizador do Portal. Os Utilizadores Gerais, os Operadores Aduaneiros e os Contabilistas Certificados valorizaram a *"Facilidade de acesso"*, com respetivamente 79,1%, 79,7% e 82,9%. Já os Notários elegeram a *"Fiabilidade e utilidade da informação"*, com 85,9%.

  Os fatores menos valorizados (razoável, má e muito má) foram, para 52,6% dos Utilizadores Gerais, 44,1% dos Contabilistas Certificados e 42,7% dos Operadores Aduaneiros a "*Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários"*. Para 46,9% dos Notários, a "Rapidez do Sistema" é o fator menos valorizado.
- 70% dos utilizadores do Portal não sentiram necessidade de utilizar outros canais de atendimento. O grupo dos Utilizadores Gerais foi o que menor necessidade sentiu de recorrer a outros canais de contato com a AT (69,6%). Por sua vez, o grupo dos Contabilistas Certificados foi o que apresentou uma maior necessidade de recorrer a outros canais de contato com a AT (56,6%).
- De entre aqueles que sentiram necessidade de recorrer a outros canais, o canal privilegiado foi o atendimento presencial, seguido do apoio telefónico.

  Os Utilizadores Gerais, com 49,7% e os Notários com 48,3%, foram os que mais privilegiaram o Atendimento Presencial. No caso dos Operadores Aduaneiros, com 78% e dos Contabilistas Certificados, com 50,5% a escolha recaiu sobre o Apoio Telefónico.
- O principal motivo invocado para a procura de canais de atendimento alternativos foi, à semelhança dos anos anteriores e, em todos os grupos de utilizadores do Portal, a *"Necessidade de obter informação mais detalhada"*.

  O motivo *"Indisponibilidade do serviço pretendido"* apresenta em 2016, um aumento significativo entre todos os grupos de utilizadores, quando comparado com o ano anterior. Esse aumento representa, em média, 17,5%.
- Os Utilizadores Gerais avaliaram genericamente, com Muito Bom e Bom os canais que utilizaram com maior frequência, em alternativa ao Portal, com destaque para o "Apoio Telefónico" com 57,9%.
- À semelhança dos Utilizadores Gerais, também os Utilizadores Profissionais avaliaram de forma positiva os canais que utilizaram com maior frequência, em alternativa ao Portal, com o destaque a recair no "Atendimento Presencial com Marcação" com 92,6%.

- No que se refere à utilização de outros portais da Administração Pública, 63% dos utilizadores do Portal das Finanças declararam não os utilizar. Dos 37% de utilizadores que afirmaram utilizar outros portais, 90% avaliam o **Portal das Finanças** em termos superiores ou idênticos àqueles.

Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2016

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2016

Data de Início: 2016-12-05

Data de Fim: 2016-12-18

SIAT Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira

1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu em 2016 ao Portal das Finanças?	○	○

2. Registo no Portal

		Sim	Não
2.1	Está registado(a) no Portal das Finanças?	○	○

3. Classifique o Portal quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Facilidade de acesso	○	○	○	○	○
3.2	Rapidez do sistema	○	○	○	○	○
3.3	Facilidade de navegação dentro do Portal	○	○	○	○	○
3.4	Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários	○	○	○	○	○
3.5	Fiabilidade e utilidade da informação	○	○	○	○	○
3.6	Abrangência de serviços e informação disponibilizada	○	○	○	○	○

4. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
4.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	○	○	○	○	○

5. Outros canais de contacto com a AT

		Sim	Não
5.1	Sentiu necessidade de utilizar outros canais?	○	○

6. Qual o principal motivo que o levou a utilizar outro canal?

6.1	Maior confiança na qualidade	○
6.2	Obter informação mais detalhada	○
6.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	○
6.4	Dificuldade na utilização do serviço	○
6.5	Serviço pretendido inexistente	○

7. Serviço pretendido inexistente (descrição)

8. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

8.1	Atendimento presencial com marcação	○
8.2	Atendimento presencial sem marcação	○
8.3	Apoio telefónico	○
8.4	E-Balcão	○

Página 1

9. Como o avalia?

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
9.1	.	○	○	○	○	○

10. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
10.1	Acedeu, em 2016, a outros Portais da AP?	○	○

11. Como avalia o Portal das Finanças, quando comparado com o Portal desses serviços, no que se refere a:

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
11.1	Abrangência de serviços disponíveis	○	○	○	○
11.2	Facilidade de utilização	○	○	○	○
11.3	Qualidade da informação disponibilizada	○	○	○	○
11.4	Imagem gráfica	○	○	○	○
11.5	Confiança e Segurança	○	○	○	○
11.6	Sistema de alertas e mensagens	○	○	○	○

12. Sugestões de melhorias ou novos serviços a serem disponibilizados no Portal das Finanças (Facultativo)

13. Qual a sua opinião sobre este questionário?

		Sim	Não
13.1	A linguagem utilizada é clara e precisa	○	○

14. Sexo:

14.1	Feminino	○
14.2	Masculino	○

15. Faixa Etária:

15.1	Inferior a 25 anos	○
15.2	Entre 25 e 34 anos	○
15.3	Entre 35 e 44 anos	○
15.4	Entre 45 e 54 anos	○
15.5	Mais de 54 anos	○

16. Habilitações académicas:

16.1	Superior	○
16.2	12º ou equivalente	○
16.3	Ensino básico	○

Anexo II – Questionário aos Contabilistas Certificados – 2016

Questionário aos Contabilistas Certificados - 2016

Data de Início: 2016-12-05

Data de Fim: 2016-12-18

SIAT
Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira

1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2016, no exercício da sua profissão, ao Portal das Finanças?	○	○

2. Classifique o Portal quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
2.1	Facilidade de acesso	○	○	○	○	○
2.2	Rapidez do sistema	○	○	○	○	○
2.3	Facilidade de navegação dentro do Portal	○	○	○	○	○
2.4	Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários	○	○	○	○	○
2.5	Fiabilidade e utilidade da informação	○	○	○	○	○
2.6	Abrangência de serviços e informação disponibilizada	○	○	○	○	○

3. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	○	○	○	○	○

4. Outros canais de contacto com a AT

		Sim	Não
4.1	Sentiu necessidade de utilizar outros canais?	○	○

5. Qual o principal motivo que o levou a utilizar outro canal?

5.1	Maior confiança na qualidade	○
5.2	Obter informação mais detalhada	○
5.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	○
5.4	Dificuldade na utilização do serviço	○
5.5	Serviço pretendido inexistente	○

6. Serviço pretendido inexistente (descrição)

7. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

7.1	Atendimento presencial com marcação	○
7.2	Atendimento presencial sem marcação	○
7.3	Apoio telefónico	○
7.4	E-Balcão	○

8. Como o avalia?

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
8.1	.	○	○	○	○	○

Página 1

9. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
9.1	Acedeu, em 2016, a outros Portais da AP?	○	○

10. Como avalia o Portal das Finanças, quando comparado com o Portal desses serviços, no que se refere a:

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
10.1	Abrangência de serviços disponíveis	○	○	○	○
10.2	Facilidade de utilização	○	○	○	○
10.3	Qualidade da informação disponibilizada	○	○	○	○
10.4	Imagem gráfica	○	○	○	○
10.5	Confiança e Segurança	○	○	○	○
10.6	Sistema de alertas e mensagens	○	○	○	○

11. Sugestões de melhorias ou novos serviços a serem disponibilizados no Portal das Finanças (Facultativo)

12. Qual a sua opinião sobre este questionário?

		Sim	Não
12.1	A linguagem utilizada é clara e precisa	○	○

Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2016

Questionário aos Utilzadores dos Serviços Aduaneiros - 2016
Data de Início: 2016-12-05
Data de Fim: 2016-12-18

SIAT
Sistema de Inquéritos de Administração Tributária e Aduaneira

1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2016, no exercício da sua profissão, ao Portal das Finanças?	O	O

2. Classifique o Portal quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
2.1	Facilidade de acesso	O	O	O	O	O
2.2	Rapidez do sistema	O	O	O	O	O
2.3	Facilidade de navegação dentro do Portal	O	O	O	O	O
2.4	Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários	O	O	O	O	O
2.5	Fiabilidade e utilidade da informação	O	O	O	O	O
2.6	Abrangência de serviços e informação disponibilizada	O	O	O	O	O

3. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	O	O	O	O	O

4. Outros canais de contacto com a AT

		Sim	Não
4.1	Sentiu necessidade de utilizar outros canais?	O	O

5. Qual o principal motivo que o levou a utilizar outro canal?

5.1	Maior confiança na qualidade	O
5.2	Obter informação mais detalhada	O
5.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	O
5.4	Dificuldade na utilização do serviço	O
5.5	Serviço pretendido inexistente	O

6. Serviço pretendido inexistente (descrição)

7. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

7.1	Atendimento presencial com marcação	O
7.2	Atendimento presencial sem marcação	O
7.3	Apoio telefónico	O

8. Como o avalia?

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
8.1	.	O	O	O	O	O

Página 1

9. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
9.1	Acedeu, em 2016, a outros Portais da AP?	○	○

10. Como avalia o Portal das Finanças, quando comparado com o Portal desses serviços, no que se refere a:

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
10.1	Abrangência de serviços disponíveis	○	○	○	○
10.2	Facilidade de utilização	○	○	○	○
10.3	Qualidade da informação disponibilizada	○	○	○	○
10.4	Imagem gráfica	○	○	○	○
10.5	Confiança e Segurança	○	○	○	○
10.6	Sistema de alertas e mensagens	○	○	○	○

11. Sugestões de melhorias ou novos serviços a serem disponibilizados no Portal das Finanças (Facultativo)

12. Qual a sua opinião sobre este questionário?

		Sim	Não
12.1	A linguagem utilizada é clara e precisa	○	○

Anexo IV – Questionário aos Notários – 2016

Questionário aos Notários - 2016

Data de Início: 2016-12-05
Data de Fim: 2016-12-18

SIAT
Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira

1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2016, no exercício da sua profissão, ao Portal das Finanças?	O	O

2. Classifique o Portal quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
2.1	Facilidade de acesso	O	O	O	O	O
2.2	Rapidez do sistema	O	O	O	O	O
2.3	Facilidade de navegação dentro do Portal	O	O	O	O	O
2.4	Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários	O	O	O	O	O
2.5	Fiabilidade e utilidade da informação	O	O	O	O	O
2.6	Abrangência de serviços e informação disponibilizada	O	O	O	O	O

3. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	O	O	O	O	O

4. Outros canais de contacto com a AT

		Sim	Não
4.1	Sentiu necessidade de utilizar outros canais?	O	O

5. Qual o principal motivo que o levou a utilizar outro canal?

5.1	Maior confiança na qualidade	O
5.2	Obter informação mais detalhada	O
5.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	O
5.4	Dificuldade na utilização do serviço	O
5.5	Serviço pretendido inexistente	O

6. Serviço pretendido inexistente (descrição)

7. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

7.1	Atendimento presencial com marcação	O
7.2	Atendimento presencial sem marcação	O
7.3	Apoio telefónico	O
7.4	E-Balcão	O

8. Como o avalia?

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
8.1	.	O	O	O	O	O

Página 1

9. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
9.1	Acedeu, em 2016, a outros Portais da AP?	O	O

10. Como avalia o Portal das Finanças, quando comparado com o Portal desses serviços, no que se refere a:

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
10.1	Abrangência de serviços disponíveis	O	O	O	O
10.2	Facilidade de utilização	O	O	O	O
10.3	Qualidade da informação disponibilizada	O	O	O	O
10.4	Imagem gráfica	O	O	O	O
10.5	Confiança e Segurança	O	O	O	O
10.6	Sistema de alertas e mensagens	O	O	O	O

11. Sugestões de melhorias ou novos serviços a serem disponibilizados no Portal das Finanças (Facultativo)

12. Qual a sua opinião sobre este questionário?

		Sim	Não
12.1	A linguagem utilizada é clara e precisa	O	O