



AT
autoridade
tributária e aduaneira

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CONTRIBUINTES E DOS AGENTES ECONÓMICOS 2018



janeiro 2019

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CONTRIBUINTES E DOS AGENTES ECONÓMICOS

2018

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.300



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 (2016 – 2018)..... | 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 | 12 |
| 6.5 | Motivos para a utilização de outros canais de comunicação..... | 13 |
| 6.6 | Avaliação dos canais utilizados com maior frequência | 14 |
| 6.7 | Classificação dos canais utilizados..... | 15 |
| 7 | Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública | 17 |
| 7.1 | Acesso a outros portais da Administração Pública - Geral..... | 17 |
| 7.2 | Acesso a outros portais da Administração Pública..... | 17 |
| 7.3 | Comparação com os outros portais por utilizador | 18 |
| 7.4 | Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria..... | 18 |
| 8 | Sugestões de melhorias e novos serviços a serem disponibilizados | 19 |
| 8.1 | Análise..... | 19 |
| 8.1.1 | Utilizadores Gerais | 19 |
| 8.1.2 | Utilizadores Profissionais..... | 19 |
| 9 | Tipologia do utilizador geral | 20 |
| 10 | Conclusões | 21 |
| Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2018 | | 23 |
| Anexo II – Questionário aos Utilizadores Gerais - Portal 2018 | | 26 |
| Anexo III – Questionário aos Contabilistas Certificados – 2018 | | 29 |
| Anexo IV - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2018 | | 31 |
| Anexo V – Questionário aos Notários – 2018 | | 33 |

1 Síntese de Respostas

| | | |
|--|---|---|
| N.º de respondentes | Utilizadores do Portal | Utilizadores Gerais |
| 100 550 | 99 508 | 99% |
| Qualidade do Portal | Bom e Muito Bom | 68% |
| Principal razão de satisfação dos utilizadores gerais | Facilidade de acesso | 79% |
| Principal razão de satisfação dos utilizadores profissionais | Fiabilidade e utilidade da informação | 68% |
| Não necessitaram utilizar outros canais de atendimento | | 69% |
| Necessitaram utilizar outros canais de atendimento | Canal de comunicação preferido (Presencial) | Principal razão para utilizar outro canal (Obter informação mais detalhada) |
| 31% | 48% | 50% |
| Não acederam a outros portais da AP | | 66% |
| Dos 34% que utilizaram outros portais da AP | Consideraram o Portal das Finanças melhor ou idêntico | 89% |

Nota: Valores arredondados à unidade

2 Introdução

A promoção e a realização de questionários ao nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos, 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 questionários são mantidas no mais rigoroso anonimato e são objeto de tratamento de natureza puramente estatística.

À semelhança dos anos anteriores, a metodologia do questionário 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 expectativas, 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, 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 contribuintes e dos agentes económicos quanto ao seu relacionamento *online* com a AT, foi disponibilizado no Portal das Finanças um conjunto de questionários direcionados aos 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 expectativas 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 questionário ao nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (2018), 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 questionário, 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

Em 2018, o questionário anual de avaliação do nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos apresenta um decréscimo nos grupos Notários e Utilizadores Gerais mas regista um aumento nos grupos Operadores Aduaneiros e Contabilistas Certificados, comparativamente aos anos anteriores.

| | 2016 | 2017 | 2018 | Var. |
|----------------------------|---------|---------|---------|-------------|
| Grupos-alvo | (1) | (2) | (3) | (5)=(3-2)/2 |
| Operadores Aduaneiros | 219 | 400 | 461 | 15,3% |
| Contabilistas Certificados | 2.949 | 1.823 | 1.989 | 9,1% |
| Notários | 68 | 40 | 38 | -5,0% |
| Utilizadores Gerais | 110.371 | 106.336 | 98.062 | -7,8% |
| Total | 113.607 | 108.599 | 100.550 | -7,4% |

Tabela 1 – Evolução participativa

O grupo Operadores Aduaneiros e o grupo Contabilistas Certificados apresentam uma variação positiva que 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.

3.2 Caraterização do Universo

| Grupos-alvo | Registos Portal (2018) (1) | Mail's enviados (2018) (2) | Respondentes Utilizadores do Portal (2018) (3) | Participações % registados (4)=(3)/(1) | Participações % mail's (5)=(3)/(2) | Participações % mail's (2017) |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--|--|------------------------------------|-------------------------------|
| Operadores Aduaneiros | 9.709 | 9.709 | 436 | 4,5% | 4,5% | 3,9% |
| Notários | 2.097 | 1.885 | 37 | 1,8% | 2,0% | 2,1% |
| Contabilistas Certificados | 73.259 | 54.454 | 1.711 | 2,3% | 3,1% | 2,6% |
| Utilizadores Gerais | 12.751.570 | 2.032.004 | 97.324 | 0,8% | 4,8% | 6,5% |
| Total | 12.836.635 | 2.098.052 | 99.508 | 0,8% | 4,7% | 6,3% |

Tabela 2 – Caraterização do universo de participantes

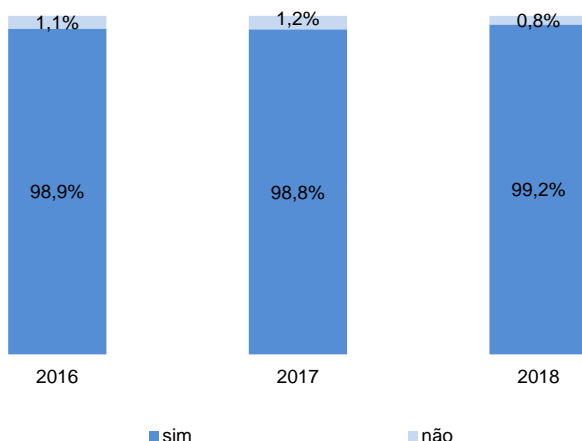
O processo de composição do universo dos destinatários do questionário é definido considerando a totalidade dos utilizadores registados no Portal das Finanças, independentemente da sua característica profissional ou geral. De entre esses utilizadores, aqueles que autorizaram a receção de informação da AT através da conta de correio eletrónico receberam um convite direto à participação no questionário de 2018, no entanto, o questionário esteve disponível no Portal das Finanças para todos os utilizadores.

Tendo em conta o número total de respondentes, que em 2018 afirmaram ter utilizado o Portal, verifica-se um índice de participação global de 0,8% em função do número de utilizadores registados e de 4,7% 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 2,3% do total de registos e de 3,1% do total de convites enviados. No grupo dos Notários, a participação representa sucessivamente 1,8% e 2,0%, enquanto no dos Operadores Aduaneiros ambos os níveis se situaram nos 4,5%.

4 Padrão de acesso ao Portal

4.1 Acesso aos serviços fiscais e aduaneiros

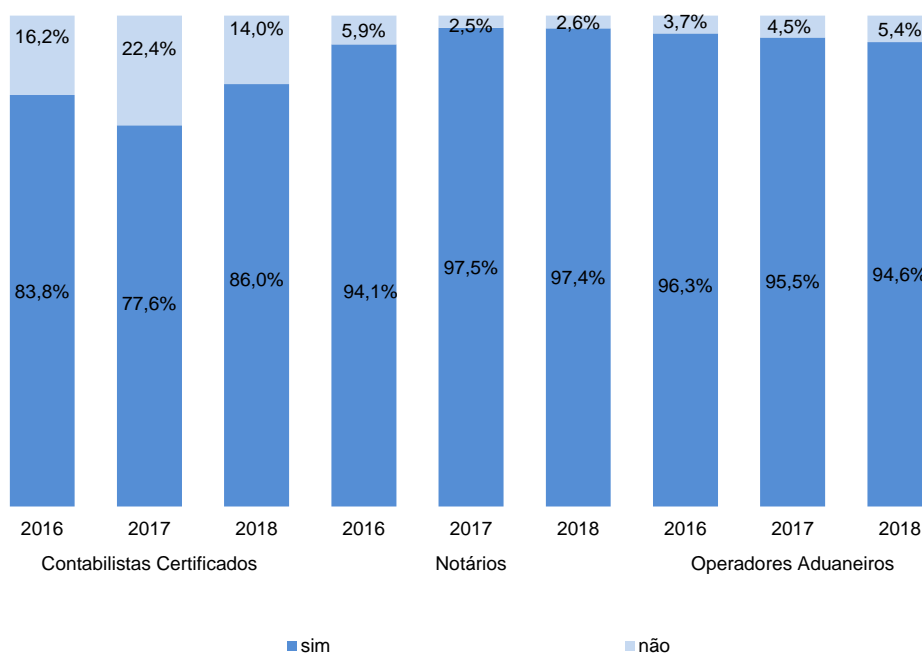
Utilizadores Gerais



Em 2018, praticamente todos os Utilizadores Gerais que responderam ao questionário, 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 2016-2018.

Utilizadores Profissionais



A quase totalidade dos utilizadores profissionais que responderam ao questionário em 2018 afirmaram aceder ao Portal no exercício da sua profissão, mantendo-se assim a situação verificada nos anos anteriores.

Os Notários e os Operadores Aduaneiros são os grupos que, no exercício da sua profissão, registam uma percentagem de acesso ao Portal mais elevada (respetivamente 97,5% e 94,6%, em 2018).

5 Nível de satisfação percecionado

5.1 Global

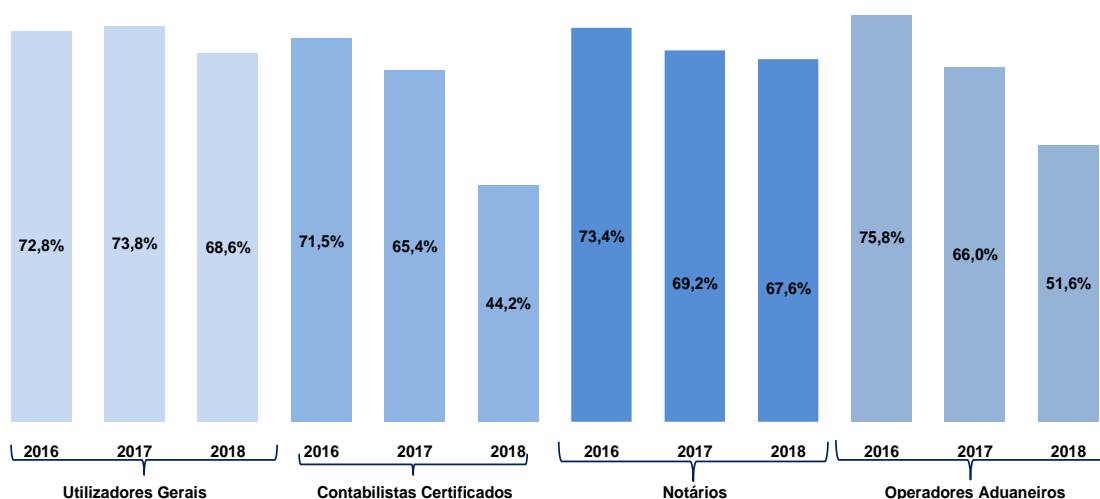
| | Utilizadores Gerais | Contabilistas Certificados | Notários | Operadores Aduaneiros | Total |
|-----------|---------------------|----------------------------|----------|-----------------------|-------|
| | % | % | % | % | % |
| Muito Bom | 12,0% | 5,3% | 5,4% | 6,7% | 11,9% |
| Bom | 56,6% | 38,9% | 62,2% | 45,0% | 56,2% |
| Razoável | 27,2% | 43,3% | 21,6% | 39,0% | 27,5% |
| Mau | 3,2% | 9,9% | 8,1% | 7,6% | 3,4% |
| Muito Mau | 1,0% | 2,6% | 2,7% | 1,8% | 1,0% |

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** (11,9%) ou **Bom** (56,2%), é de **68,1 %**.

Realça-se que o grupo dos Utilizadores Gerais – ainda que muito próximo dos restantes e sendo o que mais contribui para este valor – é o que demonstra um maior grau de satisfação, com **68,6%** dos respondentes a considerarem o Portal das Finanças como **Muito Bom** (12%) ou **Bom** (56,6%).

5.2 Evolução (2016 – 2018)



O gráfico evidencia um decréscimo significativo, em 2018, em todos os grupos.

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 em encontrar a informação/serviço pretendido
- Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários
- Fiabilidade e utilidade da informação
- Abrangência de serviços e informação disponibilizada
- Qualidade global

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

| | Util. Gerais | | Contabilistas Certificados | | 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 | 78,5% | 21,5% | 53,9% | 46,1% | 62,2% | 37,8% | 63,3% | 36,7% |
| Rapidez do sistema | 68,7% | 31,3% | 40,2% | 59,8% | 62,2% | 37,8% | 51,1% | 48,9% |
| Facilidade em encontrar a informação/serviço pretendido | 38,3% | 61,7% | 21,3% | 78,7% | 45,9% | 54,1% | 31,0% | 69,0% |
| Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários | 50,0% | 50,0% | 41,1% | 58,9% | 54,1% | 45,9% | 43,8% | 56,2% |
| Fiabilidade e utilidade da informação | 75,2% | 24,8% | 63,8% | 36,2% | 75,7% | 24,3% | 65,6% | 34,4% |
| Abrangência de serviços e informação disponibilizada | 70,5% | 29,5% | 56,2% | 43,8% | 67,6% | 32,4% | 61,2% | 38,8% |
| Qualidade Global | 68,6% | 31,4% | 44,2% | 55,8% | 67,6% | 32,4% | 51,6% | 48,4% |

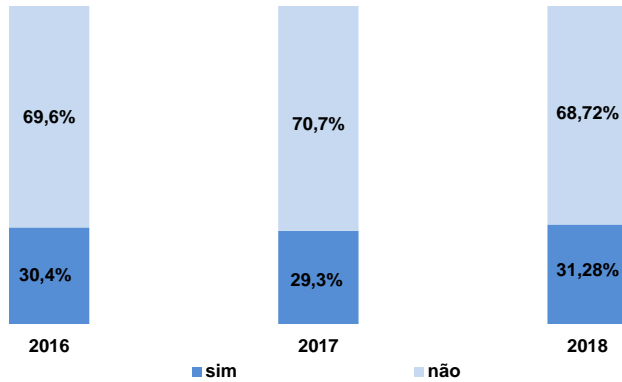
Tabela 4 – Nível de satisfação dos participantes por indicador

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

- A *“Fiabilidade e utilidade da informação”* é o indicador que, de uma maneira geral, melhor classificação tem entre os utilizadores, nomeadamente entre os utilizadores profissionais, e consequentemente o que mais contribui para o seu nível de satisfação.
- A *“Facilidade em encontrar a informação/serviço pretendido”* constitui o indicador com uma menor avaliação em todos os grupos.

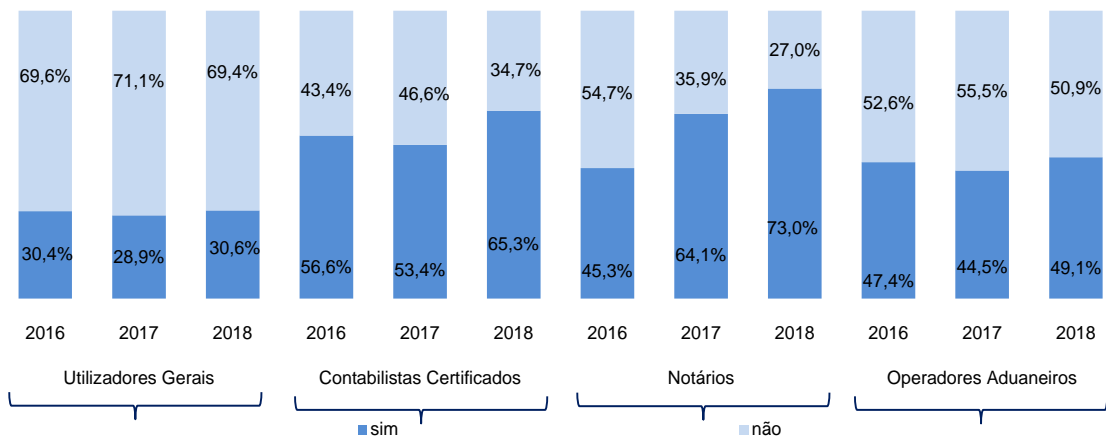
6 Utilização de outros canais de contacto com a AT

6.1 Utilização de outros canais - Global



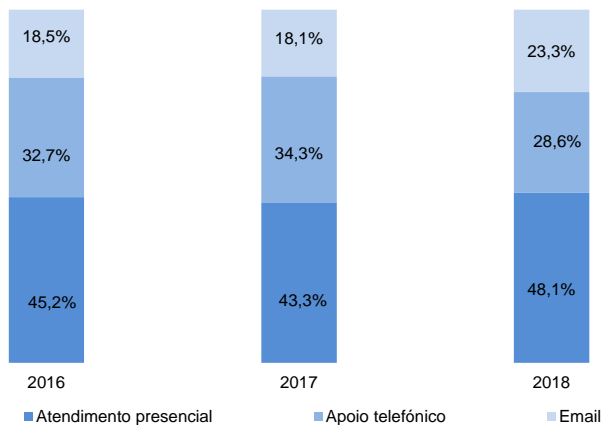
Em 2018 verifica-se um ligeiro aumento na utilização de outros canais de contacto com a AT, quando comparado com os dois anos anteriores.

6.2 Utilização de outros canais



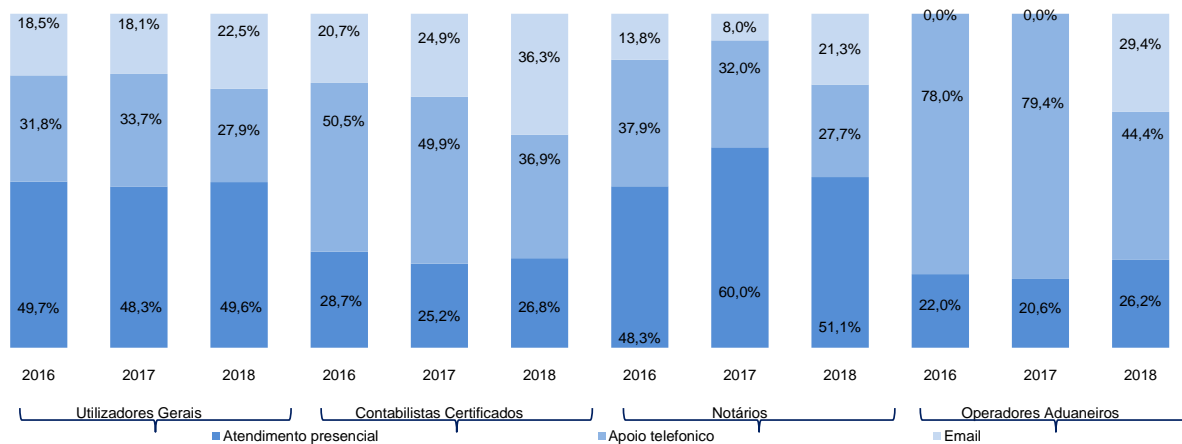
Essa necessidade é especialmente sentida ao nível das classes profissionais, verificando-se um aumento generalizado em todos os grupos, comparativamente aos dois anos anteriores.

6.3 Canal utilizado com mais frequência - Global



Em 2018, 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, registando um aumento relativamente aos dois anos imediatamente anteriores.

6.4 Canal utilizado com mais frequência



Todos os utilizadores privilegiaram a utilização de serviços de carácter 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 informação prestada | Obter informação mais detalhada | Indisponibilidade do serviço pretendido | Dificuldade na utilização do serviço | Serviço pretendido inexistente |
|----------------------------|------|--|---------------------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|
| Utilizadores Gerais | 2016 | 2,50% | 61,12% | 13,59% | 17,10% | 5,69% |
| | 2017 | 2,72% | 60,53% | 13,57% | 17,79% | 5,39% |
| | 2018 | 8,35% | 62,37% | | 16,59% | 12,69% |
| Contabilistas Certificados | 2016 | 2,50% | 67,62% | 17,23% | 8,51% | 4,15% |
| | 2017 | 1,99% | 63,44% | 19,74% | 11,39% | 3,44% |
| | 2018 | 8,15% | 58,10% | 14,59% | 15,58% | 3,58% |
| Notários | 2016 | 0,00% | 41,38% | 41,38% | 3,45% | 13,79% |
| | 2017 | 0,00% | 36,00% | 44,00% | 4,00% | 16,00% |
| | 2018 | 0,00% | 29,63% | 18,52% | 22,22% | 29,63% |
| Operadores Aduaneiros | 2016 | 3,00% | 50,00% | 30,00% | 13,00% | 4,00% |
| | 2017 | 1,76% | 55,88% | 20,59% | 16,47% | 5,29% |
| | 2018 | 8,88% | 51,40% | 17,76% | 18,22% | 3,74% |

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

A necessidade de “*Obter informação mais detalhada*” foi, em 2018 e à semelhança dos dois anos anteriores, o principal motivo para a utilização de outros canais de atendimento.

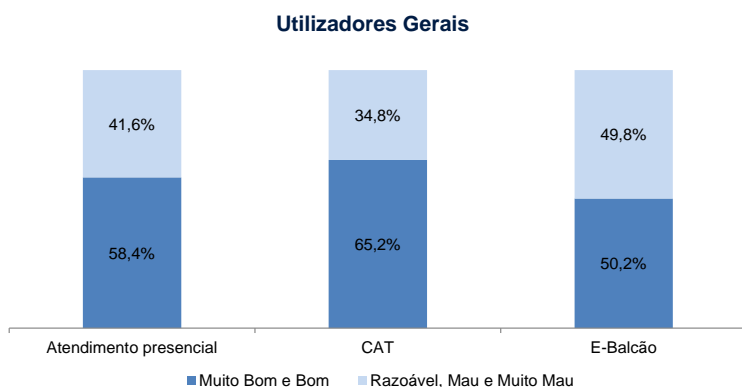
O grau de importância atribuído ao motivo “*Indisponibilidade do serviço pretendido*” diminuiu em 2018.

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.

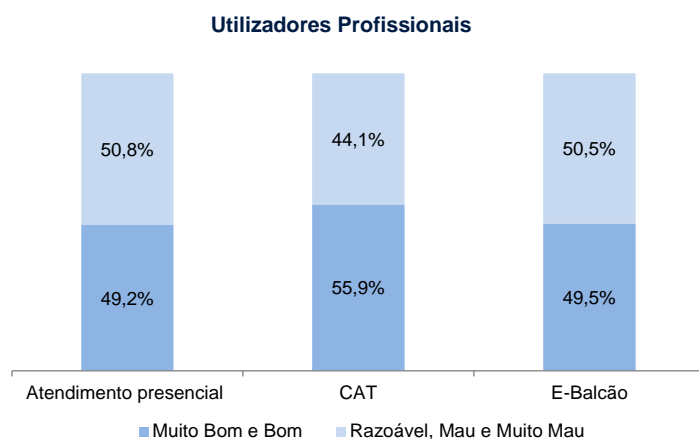
O motivo “*Serviço pretendido inexistente*” apresenta uma quebra no grupo dos Operadores Aduaneiros. Nos restantes grupos, inversamente, verifica-se um ligeiro aumento.

O motivo “*Dificuldade na utilização do serviço*” foi aquele que, comparativamente a 2017 aumentou em todos os grupos de utilizadores, à exceção dos Utilizadores Gerais.

6.6 Avaliação dos canais utilizados com maior frequência



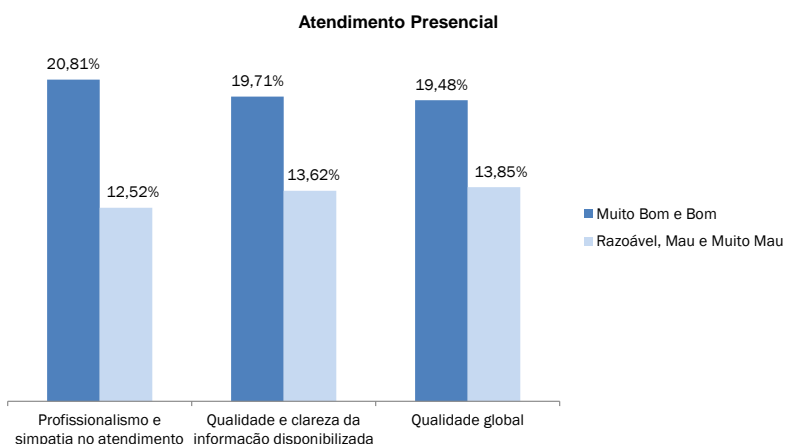
Genericamente, os Utilizadores Gerais avaliaram de forma positiva os canais que utilizaram com maior frequência, em alternativa ao Portal, com destaque para o “Centro de Atendimento Telefónico (CAT)”.



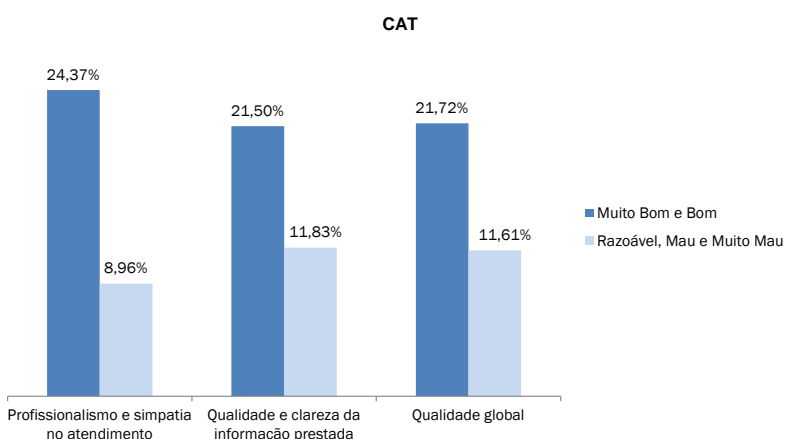
Contrariamente aos Utilizadores Gerais, os Utilizadores Profissionais avaliaram de forma negativa os canais que utilizaram com maior frequência, em alternativa ao Portal, sendo a exceção o “Centro de Atendimento Telefónico” (CAT).

6.7 Classificação dos canais utilizados

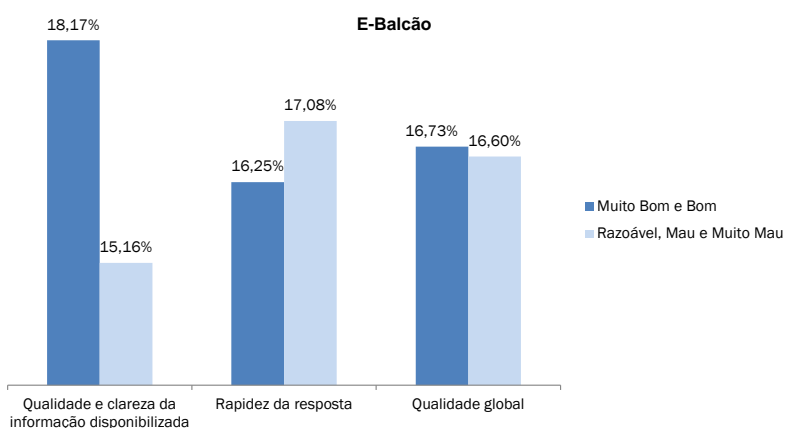
Utilizadores Gerais



Os utilizadores gerais classificaram de forma positiva o atendimento presencial, destacando-se o “Profissionalismo e simpatia no atendimento”.

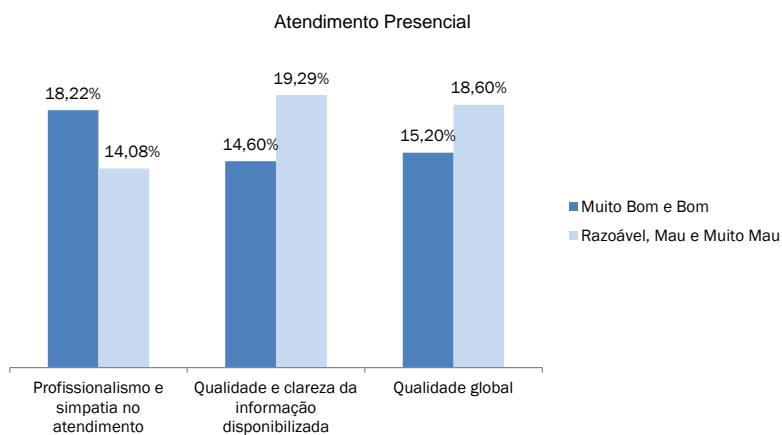


O Centro de Atendimento Telefónico (CAT) também é avaliado de forma positiva, evidenciando-se o Profissionalismo e simpatia no atendimento

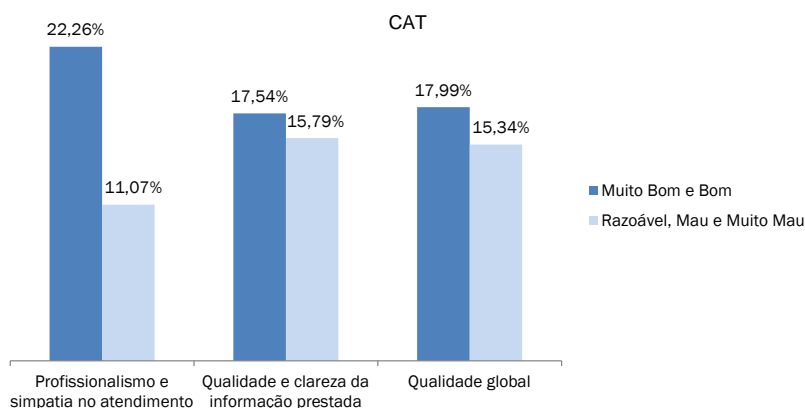


Relativamente ao E-Balcão, embora a “Qualidade e clareza da informação disponibilizada” e a “Qualidade Global” sejam avaliadas de forma positiva, a “Rapidez da resposta” merece uma nota negativa.

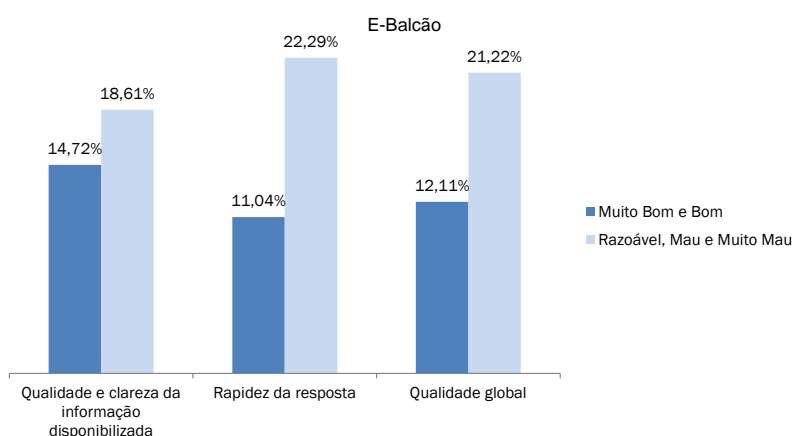
Utilizadores Profissionais



Embora o “Profissionalismo e simpatia no atendimento” mereça nota positiva, os utilizadores profissionais atribuem nota negativa à “Qualidade e clareza da informação disponibilizada” e à “Qualidade global”



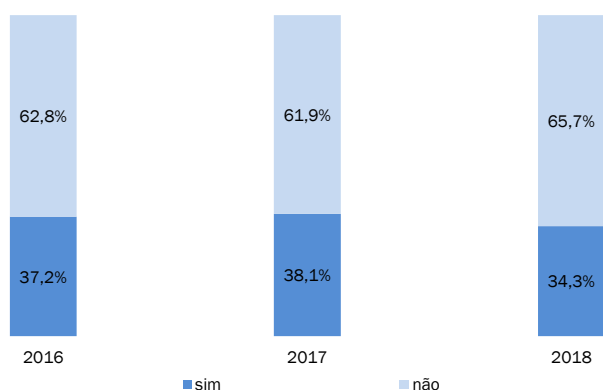
O Centro de Atendimento Telefónico (CAT) é avaliado de forma positiva, destacando-se o “Profissionalismo e simpatia no atendimento”.



Os utilizadores profissionais avaliam de forma negativa o E-Balcão, penalizando a “Rapidez da resposta”.

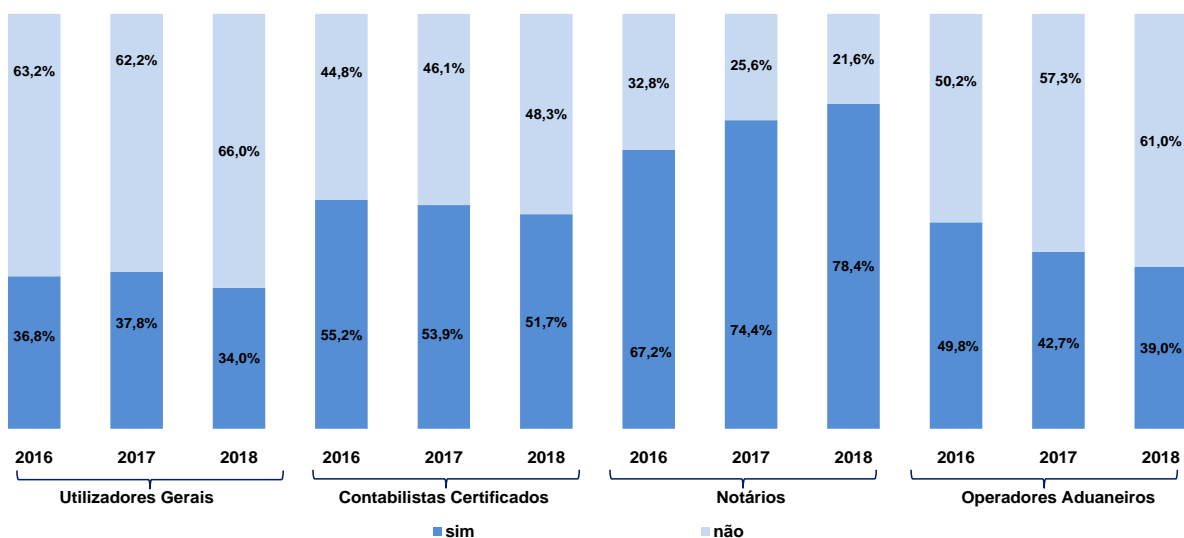
7 Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública

7.1 Acesso a outros portais da Administração Pública - Geral



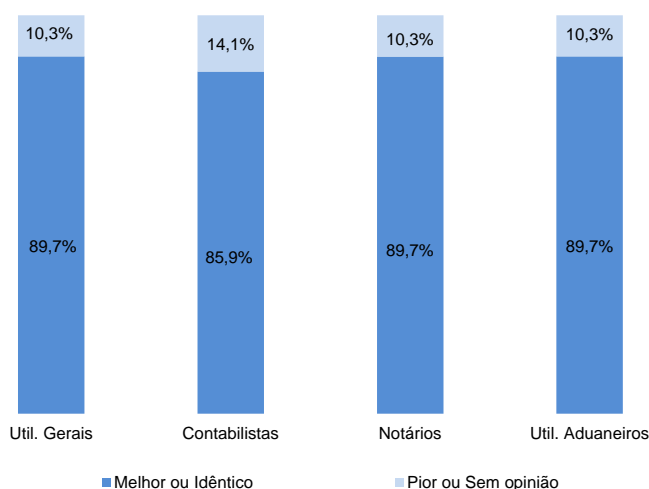
No que se refere ao acesso a outros portais da Administração Pública, a percentagem dos utilizadores do Portal das Finanças que declararam não os utilizar apresenta um decréscimo de 3,8% face a 2017.

7.2 Acesso a outros portais da Administração Pública



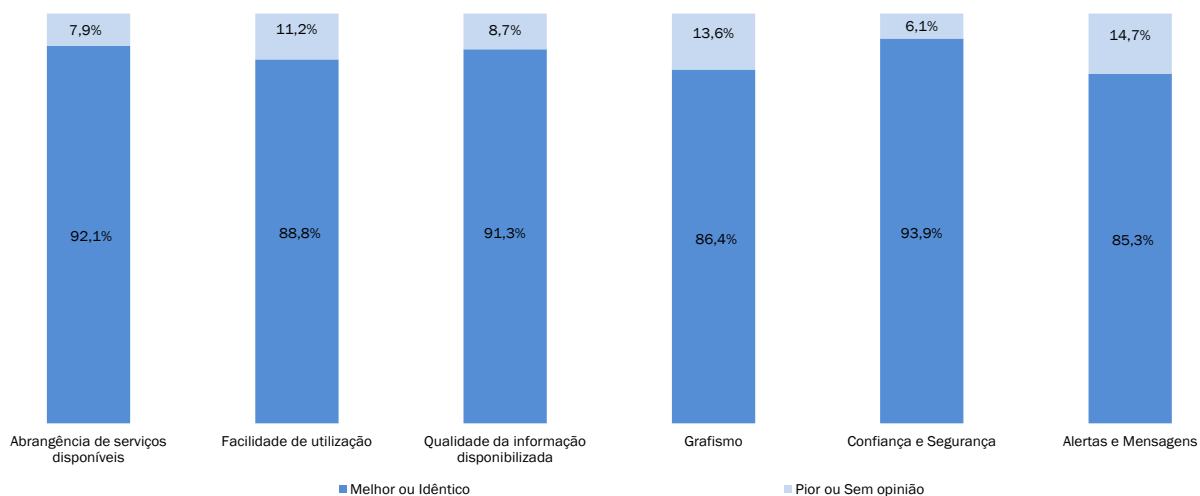
O grupo Utilizadores Gerais foi quem, em 2018, menos utilizou outros Portais da Administração Pública e o grupo dos Notários quem mais os utilizou.

7.3 Comparação com os outros portais por utilizador



Do total dos utilizadores que, em 2018, declararam aceder a outros portais, em média 88,7% consideraram a qualidade do Portal AT superior ou idêntica à dos outros portais da Administração Pública.

7.4 Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria



Dos utilizadores que acederam a outros portais da Administração Pública, 93,9% realçou a “*Confiança e Segurança*” do Portal das Finanças como melhor ou idêntica, sendo este o fator predominante da comparação, logo seguido pela “*Qualidade da informação disponibilizada*” e pela “*Abrangência de serviços disponíveis*”.

8 Sugestões de melhorias e novos serviços a serem disponibilizados

8.1 Análise

Em 2018 registou-se um decréscimo generalizado na participação no questionário anual. Deste modo, o número de sugestões, quer de melhorias quer de novos serviços a serem disponibilizados, também regista um decréscimo face ao ano anterior.

Em 2017 foram apresentadas **13.611** sugestões, decaindo, em 2018, para as **4.325**.

Através da identificação de palavras chave foram agrupadas em conjuntos, sendo os valores relativos ao número de vezes que essa sugestão [ou conjuntos temáticos] é(são) solicitada(s).

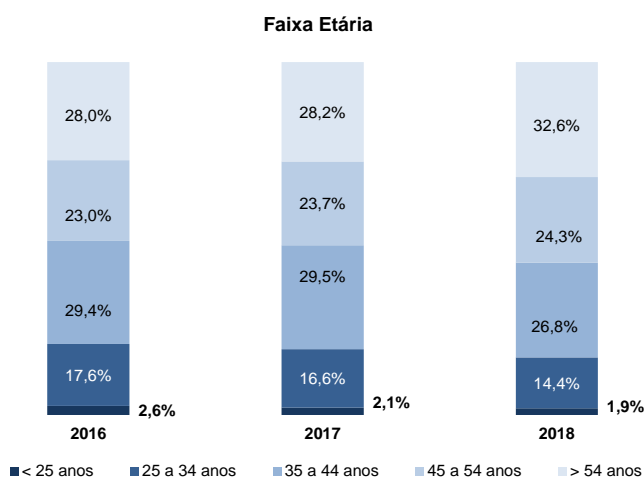
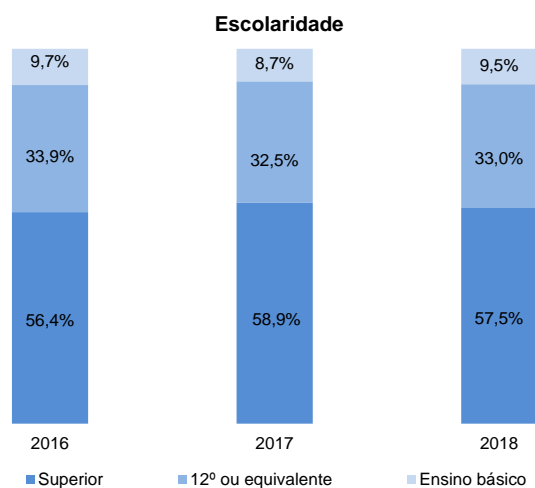
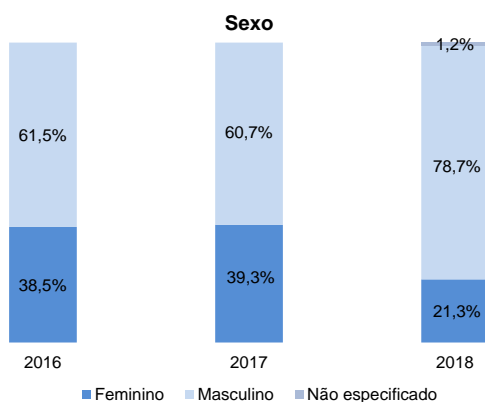
8.1.1 Utilizadores Gerais

| Palavra Chave | Sugestão de melhoria | Frequência |
|---|---|------------|
| Usabilidade | Navegação e organização de conteúdos complexa | 296 |
| | Mensagens de erro com informação mais clara | |
| | Melhorar a interface | |
| Linguagem | Menos técnica | 225 |
| | Mais intuitiva | |
| | Simplificar a linguagem técnica dos formulário | |
| | Desmistificação da linguagem tributária | |
| | Menus mais simples e com uma linguagem de fácil compreensão | |
| | Linguagem de acesso ao portal mais simples | |
| Contactos | Disponibilização de uma aplicação de conversação em tempo real (chat) para esclarecimento de dúvidas no momento (por trabalhadores nas horas de expediente e virtual para o restante - Chatbot) | 6 |
| | Organização por serviço e depois por função dentro do serviço | 240 |
| Melhorar a pesquisa | | |
| Possibilidade de criar atalhos específicos pelo utilizador (criação de favoritos) ou destaque para os serviços com utilização frequente pelo contribuinte | | |
| Java | Conteúdos na óptica de quem utiliza o Portal e não em termos de objetivos de acessos | 108 |
| | Descontinuar a utilização de java applets, permitindo a utilização de outros navegadores | |
| Ajuda | Guias de uso para os casos mais comuns | 107 |
| Acesso | Login na página de entrada | 29 |
| | Página Inicial com os dados principais/situação global, nomeadamente: Património, Rendimentos, Impostos, Contencioso e Dívidas; | |
| | Criação de Alertas e Notificações; | |
| | Submissão de documentos (IRS; Reclamações Graciosas, etc) com alertas de alteração do estado do mesmo ou por email ou nas notificações; | |
| Alertas e mensagens | Criação de um centro de mensagens (Inbox) | 27 |
| | Maior número e alertas para os deveres contibutivos | |

8.1.2 Utilizadores Profissionais

| Palavra Chave | Sugestão de melhoria | Frequência |
|---------------|---|------------|
| Linguagem | Maior clareza na informação | 2 |
| | Linguagem menos técnica | |
| Java | Deixar de utilizar aplicações com java | 15 |
| Usabilidade | Acesso simplificado aos serviços disponibilizados | 25 |
| | Pouca intuitividade do Portal | |
| Pesquisa | Melhorar o sistema de pesquisa | 38 |
| | Permitir a pesquisa por temas | |
| Serviços | Obtenção caderneta predial pelo artigo matricial ou NIF | 3 |

9 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 34 anos e o nível de escolaridade em Ensino Superior. Verifica-se, em 2018, um decréscimo da participação feminina e um acréscimo participativo da faixa etária superior a 54 anos.

10 Conclusões

Analizados os resultados dos questionários ao Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos em 2018, 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 68,1%, o que representa um decréscimo de 5,5%, relativamente a 2017.
- O nível de satisfação perante a qualidade percebida nos serviços disponibilizados, individualizado por fator de qualidade, foi manifestado de forma diferente consoante o tipo de utilizador. Os Utilizadores Gerais, valorizaram a *“Facilidade de acesso”*, com 78,5%. Contabilistas Certificados, os Notários e os Operadores Aduaneiros elegeram por unanimidade a *“Fiabilidade e utilidade da informação”*, respetivamente com 63,8%, 75,7% e 65,6%.

Os fatores menos valorizados (razoável, má e muito má) foram, para 61,7% dos Utilizadores Gerais, 78,7% dos Contabilistas Certificados, 54,1% dos Notários e 69% dos Operadores Aduaneiros a *“Facilidade em encontrar a informação/serviço pretendido”*.

- 68,7% 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 (69,7%). Por sua vez, o grupo dos Operadores Aduaneiros foi o que apresentou uma maior necessidade de recorrer a outros canais de contato com a AT (50,9%).
- 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 49,6% e os Notários com 51,1%, foram os que mais privilegiaram o Atendimento Presencial. No caso dos Operadores Aduaneiros, com 44,4% e dos Contabilistas Certificados, com 36,9% 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 2018, um aumento entre os grupos dos Utilizadores Gerais, dos Contabilistas Certificados e dos Notários, enquanto no grupo dos Operadores Aduaneiros existe um ligeiro decréscimo.

- 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 “Centro de Atendimento Telefónico” com 65,2%. Já no que se refere aos utilizadores profissionais a avaliação positiva recaiu apenas sobre o “Centro de Atendimento Telefónico” com 55,9%.
- No que se refere à utilização de outros portais da Administração Pública, 66% dos utilizadores do Portal das Finanças declararam não os utilizar. Dos 34% de utilizadores que afirmaram utilizar outros portais, 89% avaliam o **Portal das Finanças** em termos superiores ou idênticos àqueles, destacando-se a “Confiança e segurança” como fator predominante (93,9%), logo seguido pela “Abrangência de serviços disponíveis” (92,1%) e pela “Qualidade da informação disponibilizada” (91,3%).

- Do tratamento das sugestões de melhoria apresentadas resultou uma predominância ao nível da usabilidade e da pesquisa do Portal das Finanças.

Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2018

Questionário aos Utilizadores Gerais -2018

Data de Início: 2018-12-09

Data de Fim: 2018-12-23



1. Acesso ao Portal das Finanças

| | | Sim | Não |
|-----|--|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 | Acedeu, em 2018, ao Portal das Finanças? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. Como classifica o Portal quanto à:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 | Facilidade de acesso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 | Rapidez do sistema | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.3 | Facilidade em encontrar a informação /serviço pretendido | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.4 | Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.5 | Fiabilidade e utilidade da informação | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.6 | Abrangência de serviços e informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.7 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Outros canais

| | | Sim | Não |
|-----|--|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 | Utilizou outros canais de contacto com a AT? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Atendimento Presencial

| | | Sim | Não |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 | Utilizou o Atendimento Presencial? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 | Profissionalismo e simpatia no atendimento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | |
|-----|---|-----------------------|
| 6.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 6.2 | Obter informação mais detalhada | <input type="radio"/> |
| 6.3 | Dificuldade na utilização do Portal das Finanças | <input type="radio"/> |
| 6.4 | Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças | <input type="radio"/> |

7. Serviço pretendido inexistente (descrição):

8. Centro de Atendimento Telefónico (CAT)

| | | Sim | Não |
|-----|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| 8.1 | Utilizou o CAT? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9.1 | Profissionalismo e simpatia no atendimento telefónico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9.2 | Qualidade e clareza da informação prestada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal ?

| | | |
|------|---|-----------------------|
| 10.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 10.2 | Obter mais informação mais detalhada | <input type="radio"/> |
| 10.3 | Dificuldade na utilização do Portal das Finanças | <input type="radio"/> |
| 10.4 | Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças | <input type="radio"/> |

11. Serviço pretendido inexistente (descrição):

12. E-Balcão

| | | Sim | Não |
|------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 12.1 | Utilizou o E-Balcão? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 13.1 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.2 | Rapidez da resposta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal ?

| | | |
|------|--|-----------------------|
| 14.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 14.2 | Obter informação mais detalhada | <input type="radio"/> |

15. Outros portais da Administração Pública (AP)

| | | Sim | Não |
|------|--|-----------------------|-----------------------|
| 15.1 | Acedeu, em 2018, a outros portais da AP? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | Melhor | Idêntico | Pior | Sem opinião |
|------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 16.1 | Abrangência de serviços disponíveis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16.2 | Facilidade de utilização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16.3 | Qualidade da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16.4 | Imagem gráfica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16.5 | Confiança e Segurança | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16.6 | Sistema de alertas e mensagens | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

18. Qual a sua opinião sobre este questionário?

| | | Sim | Não |
|------|---|-----------------------|-----------------------|
| 18.1 | A linguagem utilizada é clara e precisa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

19. Sexo

| | | |
|------|------------------|-----------------------|
| 19.1 | Feminino | <input type="radio"/> |
| 19.2 | Masculino | <input type="radio"/> |
| 19.3 | Não especificado | <input type="radio"/> |

20. Faixa Etária

| | | |
|------|--------------------|-----------------------|
| 20.1 | Inferior a 25 anos | <input type="radio"/> |
| 20.2 | Entre 25 e 34 anos | <input type="radio"/> |
| 20.3 | Entre 35 e 44 anos | <input type="radio"/> |
| 20.4 | Entre 45 e 54 anos | <input type="radio"/> |
| 20.5 | Mais de 54 anos | <input type="radio"/> |

21. Habilitações académicas

| | | |
|------|------------------------|-----------------------|
| 21.1 | Ensino Superior | <input type="radio"/> |
| 21.2 | 12º ano ou equivalente | <input type="radio"/> |
| 21.3 | Ensino Básico | <input type="radio"/> |

Anexo II– Questionário aos Utilizadores Gerais - Portal 2018

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2018 - Portal

Data de Início: 2018-12-09

Data de Fim: 2018-12-23



1. Como classifica o Portal quanto à:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 | Facilidade de acesso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 | Rapidez do sistema | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.3 | Facilidade em encontrar a informação /serviço pretendido | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.4 | Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.5 | Fiabilidade e utilidade da informação | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.6 | Abrangência de serviços e informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.7 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. Outros canais

| | | Sim | Não |
|-----|--|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 | Utilizou outros canais de contacto com a AT? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Atendimento Presencial

| | | Sim | Não |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 | Utilizou o Atendimento Presencial? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 | Profissionalismo e simpatia no atendimento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | |
|-----|---|-----------------------|
| 5.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 5.2 | Obter informação mais detalhada | <input type="radio"/> |
| 5.3 | Dificuldade na utilização do Portal das Finanças | <input type="radio"/> |
| 5.4 | Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças | <input type="radio"/> |

6. Serviço pretendido inexistente (descrição):

7. Centro de Atendimento Telefónico (CAT)

| | | Sim | Não |
|-----|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| 7.1 | Utilizou o CAT? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 8.1 | Profissionalismo e simpatia no atendimento telefónico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8.2 | Qualidade e clareza da informação prestada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal ?

| | | |
|-----|---|-----------------------|
| 9.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 9.2 | Obter mais informação mais detalhada | <input type="radio"/> |
| 9.3 | Dificuldade na utilização do Portal das Finanças | <input type="radio"/> |
| 9.4 | Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças | <input type="radio"/> |

10. Serviço pretendido inexistente (descrição):

11. E-Balcão

| | | Sim | Não |
|------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 11.1 | Utilizou o E-Balcão? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 12.1 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12.2 | Rapidez da resposta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal ?

| | | |
|------|--|-----------------------|
| 13.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 13.2 | Obter informação mais detalhada | <input type="radio"/> |

14. Outros portais da Administração Pública (AP)

| | | Sim | Não |
|------|--|-----------------------|-----------------------|
| 14.1 | Acedeu, em 2018, a outros portais da AP? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | Melhor | Idêntico | Pior | Sem opinião |
|------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 15.1 | Abrangência de serviços disponíveis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15.2 | Facilidade de utilização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15.3 | Qualidade da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15.4 | Imagem gráfica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15.5 | Confiança e Segurança | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15.6 | Sistema de alertas e mensagens | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

17. Qual a sua opinião sobre este questionário?

| | | Sim | Não |
|------|---|-----------------------|-----------------------|
| 17.1 | A linguagem utilizada é clara e precisa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

18. Sexo

| | | |
|------|------------------|-----------------------|
| 18.1 | Feminino | <input type="radio"/> |
| 18.2 | Masculino | <input type="radio"/> |
| 18.3 | Não especificado | <input type="radio"/> |

19. Faixa Etária

| | | |
|------|--------------------|-----------------------|
| 19.1 | Inferior a 25 anos | <input type="radio"/> |
| 19.2 | Entre 25 e 34 anos | <input type="radio"/> |
| 19.3 | Entre 35 e 44 anos | <input type="radio"/> |
| 19.4 | Entre 45 e 54 anos | <input type="radio"/> |
| 19.5 | Mais de 54 anos | <input type="radio"/> |

20. Habilitações académicas

| | | |
|------|------------------------|-----------------------|
| 20.1 | Ensino Superior | <input type="radio"/> |
| 20.2 | 12º ano ou equivalente | <input type="radio"/> |
| 20.3 | Ensino Básico | <input type="radio"/> |

Anexo III – Questionário aos Contabilistas Certificados – 2018

Questionário aos Contabilistas Certificados - 2018

Data de Início: 2018-12-09

Data de Fim: 2018-12-23



1. Acesso ao Portal das Finanças.

| | Sim | Não |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 Acedeu, em 2018, no exercício da sua profissão, ao Portal das Finanças? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. Classifique o Portal quanto à:

| | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 Facilidade de acesso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 Rapidez do sistema | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.3 Facilidade em encontrar a informação /serviço pretendido | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.4 Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.5 Fiabilidade e utilidade da informação | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.6 Abrangência de serviços e informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.7 Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Outros canais de contacto com a AT

| | Sim | Não |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 Sentiu necessidade de utilizar outros canais? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Atendimento Presencial

| | Sim | Não |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 Utilizou o Atendimento Presencial | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Como o classifica quanto a:

| | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 Profissionalismo e simpatia no atendimento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Centro de Atendimento Telefónico (CAT)

| | Sim | Não |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 Utilizou o CAT? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Como o classifica quanto a:

| | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 7.1 Profissionalismo e simpatia no atendimento telefónico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7.2 Qualidade e clareza da informação prestada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7.3 Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. E-Balcão

| | Sim | Não |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 8.1 Utilizou o E-Balcão? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9.1 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9.2 | Rapidez da resposta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | |
|------|---|-----------------------|
| 10.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 10.2 | Obter informação mais detalhada | <input type="radio"/> |
| 10.3 | Indisponibilidade do serviço pretendido | <input type="radio"/> |
| 10.4 | Dificuldade na utilização do serviço | <input type="radio"/> |
| 10.5 | Serviço pretendido inexistente | <input type="radio"/> |

11. Serviço pretendido inexistente (descrição)

12. Outros portais da Administração Pública (AP)

| | | Sim | Não |
|------|--|-----------------------|-----------------------|
| 12.1 | Acedeu, em 2018, a outros Portais da AP? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | Melhor | Idêntico | Pior | Sem opinião |
|------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 13.1 | Abrangência de serviços disponíveis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.2 | Facilidade de utilização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.3 | Qualidade da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.4 | Imagem gráfica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.5 | Confiança e Segurança | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.6 | Sistema de alertas e mensagens | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

15. Qual a sua opinião sobre este questionário?

| | | Sim | Não |
|------|---|-----------------------|-----------------------|
| 15.1 | A linguagem utilizada é clara e precisa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Anexo IV - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2018

Questionário aos Notários - 2018

Data de Início: 2018-12-09

Data de Fim: 2018-12-23



1. Acesso ao Portal das Finanças.

| | | Sim | Não |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 | Acedeu, em 2018, no exercício da sua profissão, ao Portal das Finanças? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. Classifique o Portal quanto à:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 | Facilidade de acesso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 | Rapidez do sistema | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.3 | Facilidade em encontrar a informação /serviço pretendido | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.4 | Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.5 | Fiabilidade e utilidade da informação | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.6 | Abrangência de serviços e informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.7 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Outros canais de contacto com a AT

| | | Sim | Não |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 | Sentiu necessidade de utilizar outros canais? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Atendimento Presencial

| | | Sim | Não |
|-----|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 | Utilizou o Atendimento Presencial | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 | Profissionalismo e simpatia no atendimento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Centro de Atendimento Telefónico (CAT)

| | | Sim | Não |
|-----|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 | Utilizou o CAT? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 7.1 | Profissionalismo e simpatia no atendimento telefónico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7.2 | Qualidade e clareza da informação prestada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. E-Balcão

| | | Sim | Não |
|-----|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 8.1 | Utilizou o E-Balcão? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9.1 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9.2 | Rapidez da resposta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | |
|------|---|-----------------------|
| 10.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 10.2 | Obter informação mais detalhada | <input type="radio"/> |
| 10.3 | Indisponibilidade do serviço pretendido | <input type="radio"/> |
| 10.4 | Dificuldade na utilização do serviço | <input type="radio"/> |
| 10.5 | Serviço pretendido inexistente | <input type="radio"/> |

11. Serviço pretendido inexistente (descrição)

12. Outros portais da Administração Pública (AP)

| | | Sim | Não |
|------|--|-----------------------|-----------------------|
| 12.1 | Acedeu, em 2018, a outros Portais da AP? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | Melhor | Idêntico | Pior | Sem opinião |
|------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 13.1 | Abrangência de serviços disponíveis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.2 | Facilidade de utilização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.3 | Qualidade da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.4 | Imagem gráfica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.5 | Confiança e Segurança | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.6 | Sistema de alertas e mensagens | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

15. Qual a sua opinião sobre este questionário?

| | | Sim | Não |
|------|---|-----------------------|-----------------------|
| 15.1 | A linguagem utilizada é clara e precisa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Anexo V – Questionário aos Notários – 2018

Questionário aos Utilizadores Aduaneiros - 2018

Data de Início: 2018-12-09

Data de Fim: 2018-12-23



1. Acesso ao Portal das Finanças.

| | | Sim | Não |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 | Acedeu, em 2018, no exercício da sua profissão, ao Portal das Finanças? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. Classifique o Portal quanto à:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 | Facilidade de acesso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 | Rapidez do sistema | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.3 | Facilidade em encontrar a informação /serviço pretendido | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.4 | Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.5 | Fiabilidade e utilidade da informação | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.6 | Abrangência de serviços e informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.7 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Outros canais de contacto com a AT

| | | Sim | Não |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 | Sentiu necessidade de utilizar outros canais? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Atendimento Presencial

| | | Sim | Não |
|-----|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 | Utilizou o Atendimento Presencial | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 | Profissionalismo e simpatia no atendimento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Centro de Atendimento Telefónico (CAT)

| | | Sim | Não |
|-----|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 | Utilizou o CAT? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 7.1 | Profissionalismo e simpatia no atendimento telefónico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7.2 | Qualidade e clareza da informação prestada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. E-Balcão

| | | Sim | Não |
|-----|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 8.1 | Utilizou o E-Balcão? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Como o classifica quanto a:

| | | Muito Bom | Bom | Razoável | Mau | Muito Mau |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9.1 | Qualidade e clareza da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9.2 | Rapidez da resposta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9.3 | Qualidade global | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | |
|------|---|-----------------------|
| 10.1 | Maior confiança na informação prestada | <input type="radio"/> |
| 10.2 | Obter informação mais detalhada | <input type="radio"/> |
| 10.3 | Indisponibilidade do serviço pretendido | <input type="radio"/> |
| 10.4 | Dificuldade na utilização do serviço | <input type="radio"/> |
| 10.5 | Serviço pretendido inexistente | <input type="radio"/> |

11. Serviço pretendido inexistente (descrição)

12. Outros portais da Administração Pública (AP)

| | | Sim | Não |
|------|--|-----------------------|-----------------------|
| 12.1 | Aceceu, em 2018, a outros Portais da AP? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

| | | Melhor | Idêntico | Pior | Sem opinião |
|------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 13.1 | Abrangência de serviços disponíveis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.2 | Facilidade de utilização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.3 | Qualidade da informação disponibilizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.4 | Imagem gráfica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.5 | Confiança e Segurança | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13.6 | Sistema de alertas e mensagens | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

15. Qual a sua opinião sobre este questionário?

| | | Sim | Não |
|------|---|-----------------------|-----------------------|
| 15.1 | A linguagem utilizada é clara e precisa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

