



AT  
autoridade  
tributária e aduaneira

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO CANAL INTERNET AT

2017



Março 2018

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO CANAL INTERNET AT  
2017**

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.01



Rua da Prata nº 10

1149-027 Lisboa

[www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt)

## Índice

<b>1</b>	<b>Síntese de Respostas</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Introdução</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Evolução Participativa e Universo</b> .....	<b>6</b>
3.1	Evolução da participação .....	6
3.2	Caraterização do Universo.....	7
<b>4</b>	<b>Padrão de acesso ao Portal</b> .....	<b>8</b>
4.1	Acesso aos serviços fiscais e aduaneiros .....	8
<b>5</b>	<b>Nível de satisfação percecionado</b> .....	<b>9</b>
5.1	Global .....	9
5.2	Evolução (2015 – 2017) .....	9
5.3	Por indicador .....	10
<b>6</b>	<b>Utilização de outros canais de contacto com a AT</b> .....	<b>11</b>
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
<b>7</b>	<b>IRS Automático</b> .....	<b>15</b>
7.1	Utilização do serviço.....	15
7.2	Avaliação do serviço.....	15
<b>8</b>	<b>Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública</b> .....	<b>16</b>
8.1	Acesso a outros portais da Administração Pública - Geral.....	16
8.2	Acesso a outros portais da Administração Pública.....	16
8.3	Comparação com os outros portais por utilizador .....	17
8.4	Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria.....	17
<b>9</b>	<b>Sugestões de melhorias e novos serviços a serem disponibilizados</b> .....	<b>18</b>
9.1	Análise.....	18
9.1.1	Utilizadores Gerais .....	18
9.1.2	Operadores Aduaneiros.....	19
<b>10</b>	<b>Tipologia do utilizador geral</b> .....	<b>20</b>
<b>11</b>	<b>Conclusões</b> .....	<b>21</b>
	Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2017 .....	<b>23</b>
	Anexo II – Questionário aos Contabilistas Certificados – 2017 .....	<b>25</b>
	Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2017 .....	<b>27</b>
	Anexo IV – Questionário aos Notários – 2017 .....	<b>29</b>

## 1 Síntese de Respostas

N.º de respondentes	Utilizadores do Portal	Utilizadores Gerais
<b>108 599</b>	<b>106 909</b>	<b>99%</b>
Qualidade do Portal	Bom e Muito Bom	<b>74%</b>
Principal razão de satisfação dos utilizadores gerais	Facilidade de acesso	<b>80%</b>
Principal razão de satisfação dos utilizadores profissionais	Fiabilidade e utilidade da informação	<b>77%</b>
Não necessitaram utilizar outros canais de atendimento		<b>71%</b>
Necessitaram utilizar outros canais de atendimento	Canal de comunicação preferido (Presencial)	Principal razão para utilizar outro canal (Obter informação mais detalhada)
<b>29%</b>	<b>47%</b>	<b>54%</b>
Não acederam a outros portais da AP		<b>62%</b>
Dos 38% que utilizaram outros portais da AP	Consideraram o Portal das Finanças melhor ou idêntico	<b>90%</b>

**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 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 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 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 inquérito à satisfação dos utilizadores do canal Internet AT (2017), 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 em 2017 apresenta um decréscimo generalizado, constituindo a exceção o grupo Operadores Aduaneiros que regista um aumento.

	2015	2016	2017	Var.
Grupos-alvo	(1)	(2)	(3)	(5)=(3-2)/2
Operadores Aduaneiros	174	219	400	82.6%
Contabilistas	2,203	2,949	1,823	-38.2%
Notários	36	68	40	-41.2%
Utilizadores Gerais	69,770	110,371	106,336	-3.7%
Total	72,183	113,607	108,599	-4.4%

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.

### 3.2 Caraterização do Universo

Grupos-alvo	Registos Portal (2017) (1)	Mail's enviados (2017) (2)	Respondentes Utilizadores do Portal (2017) (3)	Participações % registados (4)=(3)/(1)	Participações % mail's (5)=(3)/(2)	Participações % mail's (2016)
Operadores Aduaneiros	9,709	9,709	382	3.9%	3.9%	5.3%
Notários	2,073	1,863	39	1.9%	2.1%	3.5%
Contabilistas	73,656	53,851	1,415	1.9%	2.6%	4.7%
Utilizadores Gerais	12,347,756	1,623,256	105,073	0.9%	6.5%	6.7%
Total	12,433,194	1,688,679	106,909	0.9%	6.3%	6.7%

**Tabela 2 – Caraterização do universo de participantes**

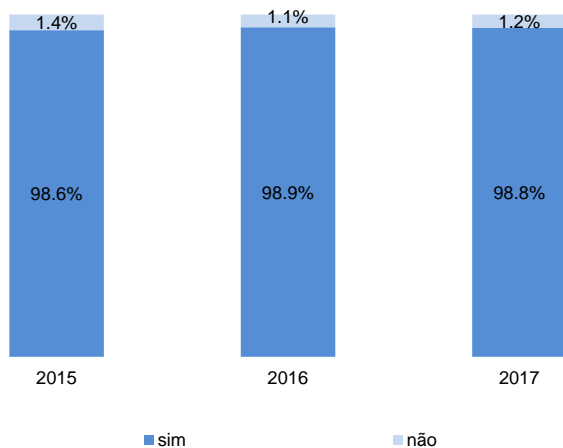
O processo de composição do universo dos destinatários do inquérito é definido considerando a totalidade dos utilizadores registados no Portal das Finanças, independentemente da sua característica profissional ou geral. De entre esses utilizadores, aqueles que autorizaram a receção de informação da AT através da conta de correio eletrónico receberam um convite direto à participação no inquérito de 2017, no entanto, o inquérito esteve disponível no Portal das Finanças para todos os utilizadores.

Tendo em conta o número total de respondentes, que em 2017 afirmaram ter utilizado o Portal, verifica-se um índice de participação global de 0,9% em função do número de **utilizadores** registados e de 6,3% 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 1,9% do total de registos e de 2,6% do total de convites enviados. No grupo dos Notários, a participação representa sucessivamente 1,9% e 2,1%, enquanto no dos Operadores Aduaneiros ambos os níveis se situaram nos 3,9%.

## 4 Padrão de acesso ao Portal

### 4.1 Acesso aos serviços fiscais e aduaneiros

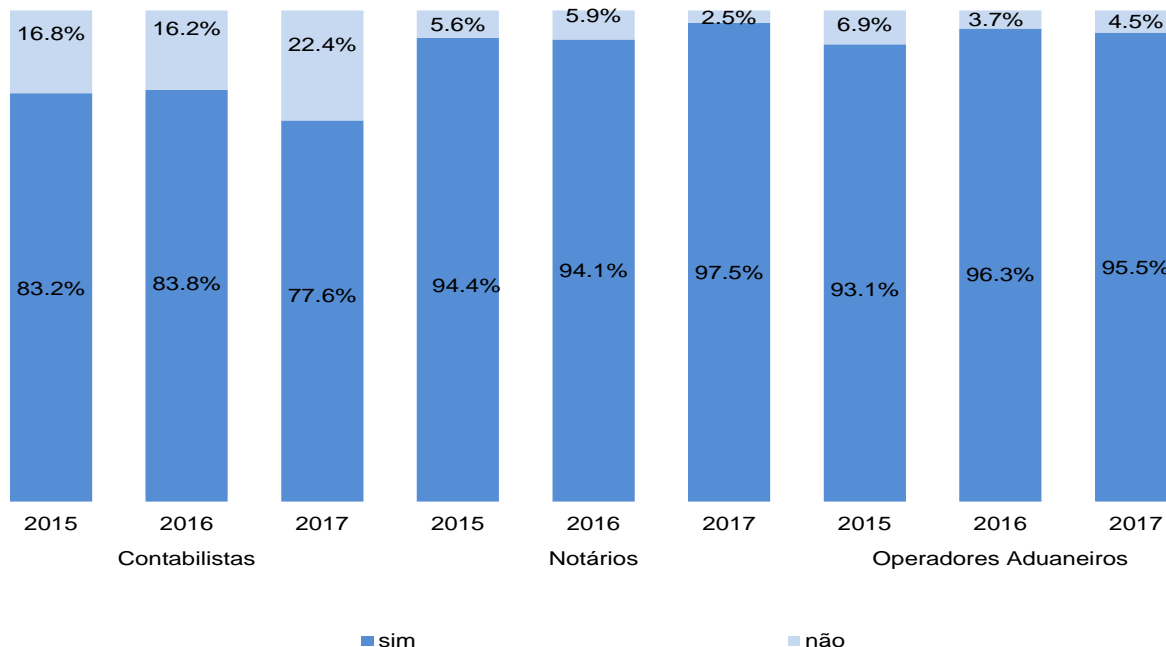
Utilizadores Gerais



Em 2017, 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 2015-2017.

Utilizadores Profissionais



A quase totalidade dos utilizadores profissionais que responderam ao inquérito em 2017 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 registam uma percentagem de acesso ao Portal mais elevada no exercício da sua profissão (respetivamente 97,5% e 95,5%, em 2017).



## 5 Nível de satisfação percecionado

### 5.1 Global

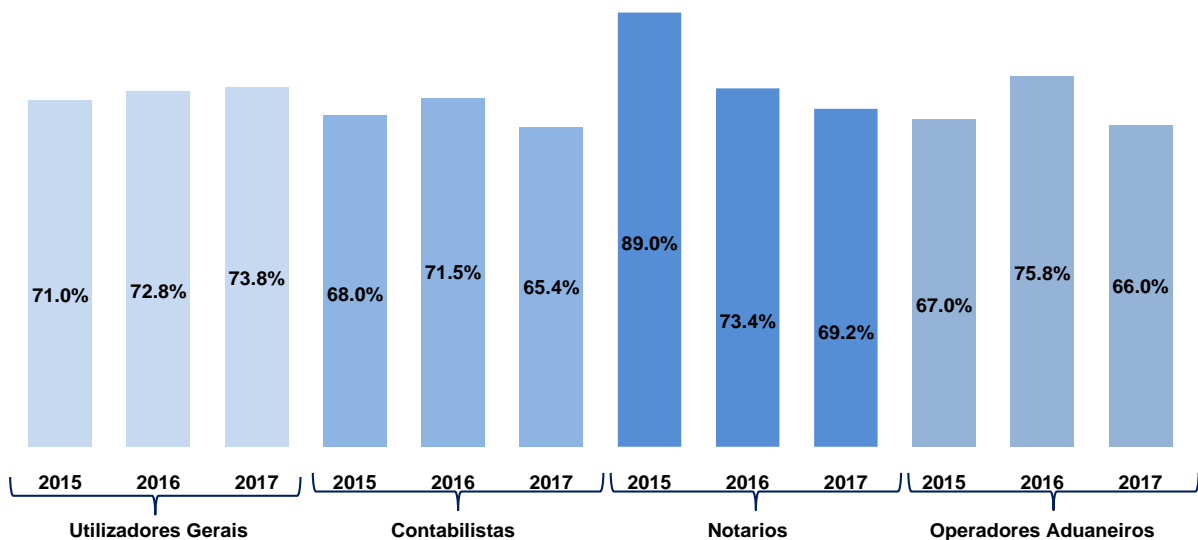
	Utilizadores Gerais	Contabilistas	Notários	Operadores Aduaneiros	Total
	%	%	%	%	%
Muito Bom	14,5%	10,5%	12,8%	8,4%	14,4%
Bom	59,3%	55,0%	56,4%	57,6%	59,2%
Razoável	23,2%	29,8%	28,2%	29,6%	23,3%
Mau	2,6%	3,7%	2,6%	3,4%	2,6%
Muito Mau	0,5%	1,1%	0,0%	1,0%	0,5%

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** (14,4%) ou **Bom** (59,2%), é de **73,6 %**.

Realça-se que o grupo dos Utilizadores Gerais é o que demonstra um maior grau de satisfação, com **73,8%** dos respondentes a considerarem o Portal das Finanças como **Muito Bom** (14,5%) ou **Bom** (59,3%).

### 5.2 Evolução (2015 – 2017)



O gráfico evidencia a evolução da qualidade percecionada ao longo do triénio 2015-2017, sendo de assinalar um crescimento da qualidade percebida pelo grupo Utilizadores Gerais.

Os restantes grupos apresentam, em 2017, um decréscimo significativo.

### 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	79.9%	20.1%	74.2%	25.8%	74.4%	25.6%	73.8%	26.2%
Rapidez do sistema	71.0%	29.0%	51.6%	48.4%	51.3%	48.7%	53.4%	46.6%
Facilidade de navegação dentro do Portal	49.0%	51.0%	50.6%	49.4%	56.4%	43.6%	50.0%	50.0%
Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários	48.5%	51.5%	49.6%	50.4%	53.8%	46.2%	49.5%	50.5%
Fiabilidade e utilidade da informação	76.6%	23.4%	72.8%	27.2%	84.6%	15.4%	72.8%	27.2%
Abrangência de serviços e informação disponibilizada	70.0%	30.0%	64.6%	35.4%	66.7%	33.3%	62.8%	37.2%

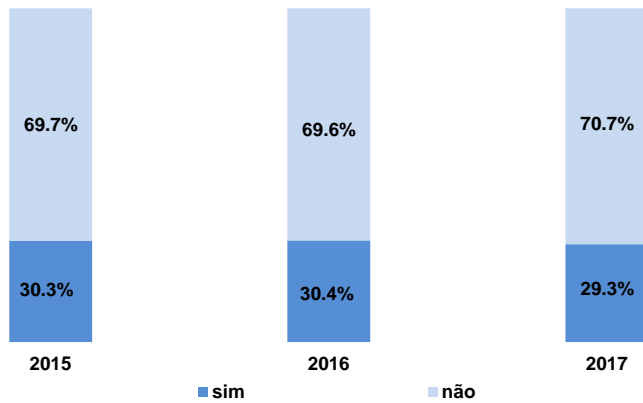
**Tabela 4 – Nível de satisfação dos participantes por indicador**

Quanto ao nível da qualidade percebida, 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.

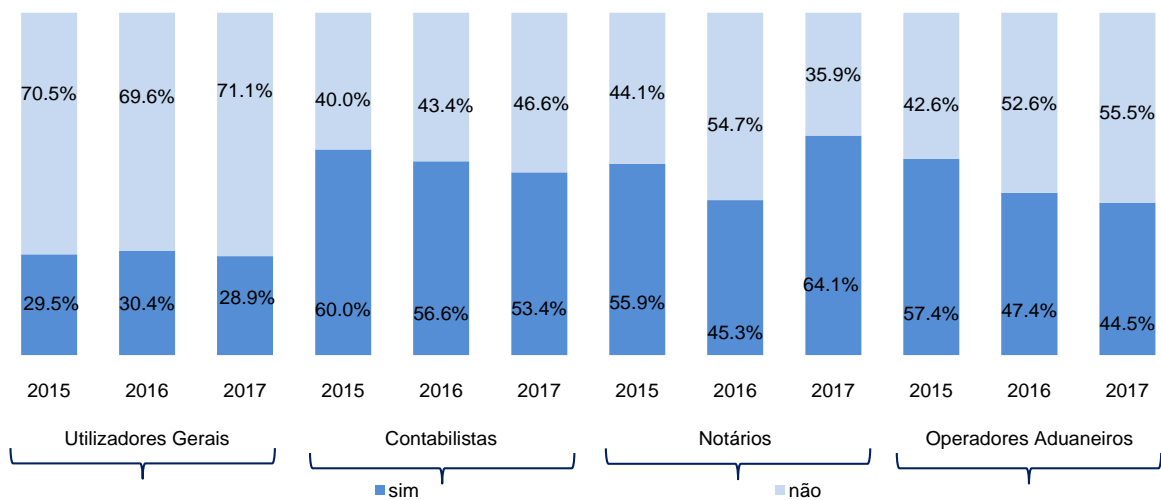
## 6 Utilização de outros canais de contacto com a AT

### 6.1 Utilização de outros canais - Global



Em 2017 verifica-se uma ligeira redução na utilização de outros canais de contacto com a AT, quando comparado com 2016.

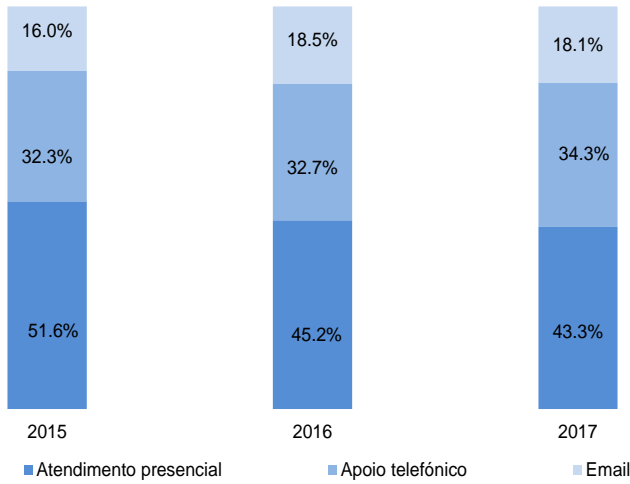
### 6.2 Utilização de outros canais



Essa necessidade é especialmente sentida ao nível das classes profissionais.

Contudo, com exceção do grupo Notários, cuja necessidade de utilização de outras canais, aumentou significativamente de 2016 para 2017, em todos os outros grupos essa necessidade diminuiu.

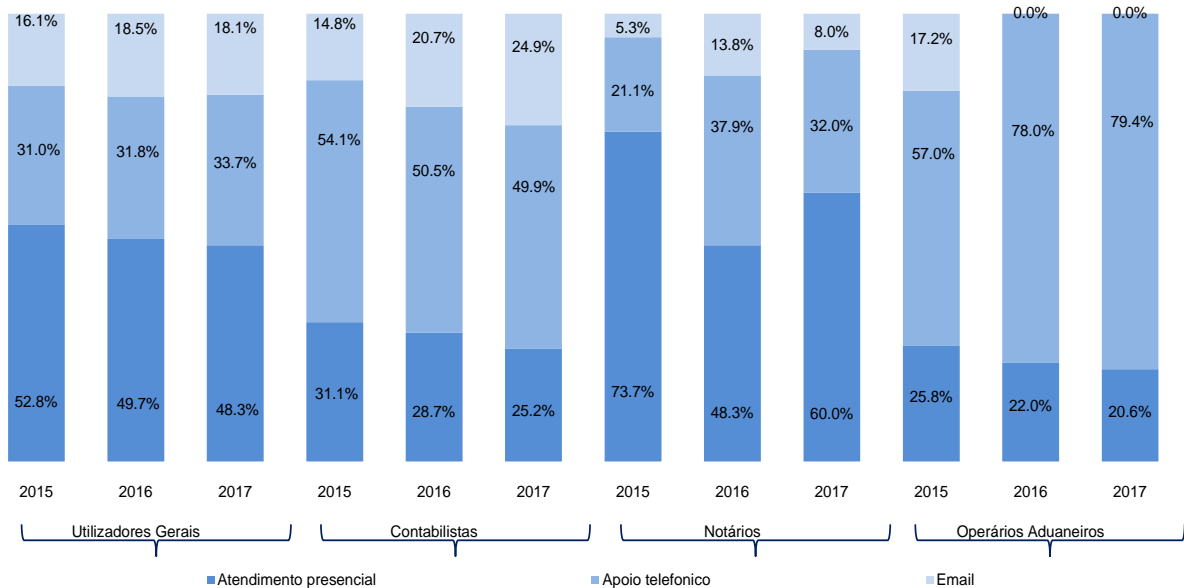
### 6.3 Canal utilizado com mais frequência - Global



Em 2017, 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.

### 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 qualidade desse canal	Obter informação mais detalhada	Indisponibilidade do serviço pretendido	Dificuldade na utilização do serviço	Serviço pretendido inexistente
Utilizadores Gerais	2015	4.4%	59.0%	13.4%	17.9%	5.4%
	2016	2.5%	61.1%	13.6%	17.1%	5.7%
	2017	2.7%	60.5%	13.6%	17.8%	5.4%
Contabilistas	2015	3.7%	69.3%	13.9%	9.5%	3.5%
	2016	2.5%	67.6%	17.2%	8.5%	4.1%
	2017	2.0%	63.4%	19.7%	11.4%	3.4%
Notários	2015	5.3%	36.8%	31.6%	5.3%	21.1%
	2016	0.0%	41.4%	41.4%	3.4%	13.8%
	2017	0.0%	36.0%	44.0%	4.0%	16.0%
Operadores Aduaneiros	2015	5.4%	52.7%	25.8%	14.0%	2.2%
	2016	3.0%	50.0%	30.0%	13.0%	4.0%
	2017	1.8%	55.9%	20.6%	16.5%	5.3%

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

A necessidade de “*Obter informação mais detalhada*” foi, em 2017 e à semelhança dos dois anos anteriores, o principal motivo para a utilização de outros canais de atendimento.

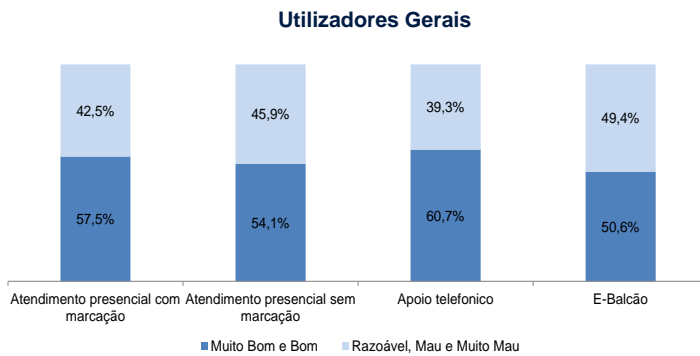
O motivo “*Indisponibilidade do serviço pretendido*” aumentou em 2017 o grau de importância atribuído, com especial destaque para os Notários com 44%.

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.

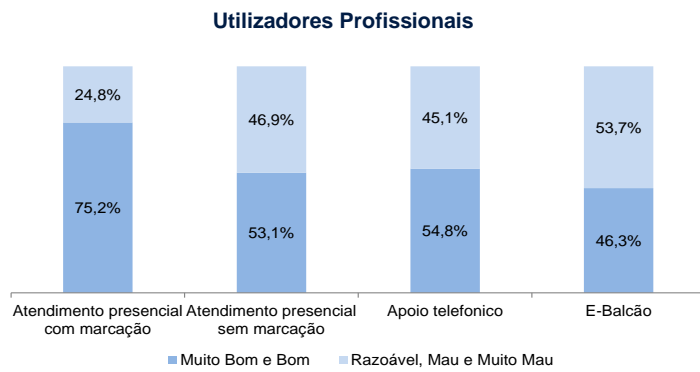
O motivo “*Serviço pretendido inexistente*” apresenta uma quebra significativa em 2017 face aos anos anteriores no grupo dos Utilizadores Gerais e Contabilistas Certificados. Nos restantes grupos, inversamente, verifica-se um ligeiro aumento.

O motivo “*Dificuldade na utilização do serviço*” foi aquele que, comparativamente a 2016 aumentou em todos os grupos de utilizadores.

## 6.6 Avaliação dos canais utilizados com maior frequência



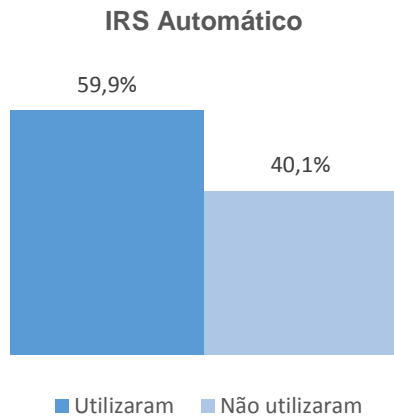
Genericamente, os Utilizadores Gerais avaliaram de forma positiva os canais que utilizaram com maior frequência, em alternativa ao Portal, com destaque para o “Apoio Telefónico”.



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 IRS Automático

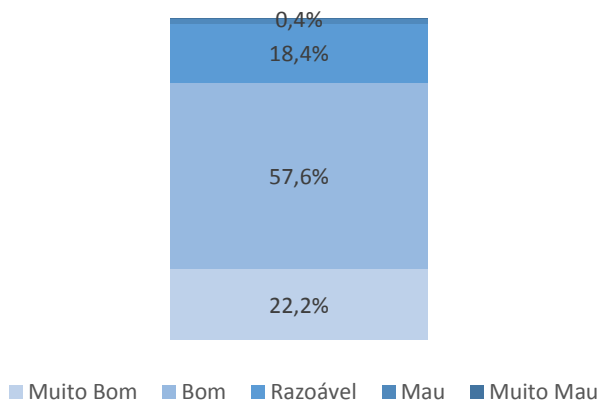
### 7.1 Utilização do serviço



Em 2017, ano do seu lançamento, o serviço IRS automático registou uma taxa de utilização muito perto dos 60%.

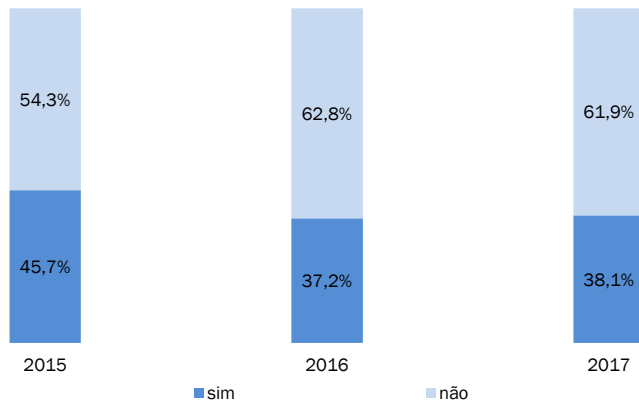
### 7.2 Avaliação do serviço

#### Nível de Satisfação



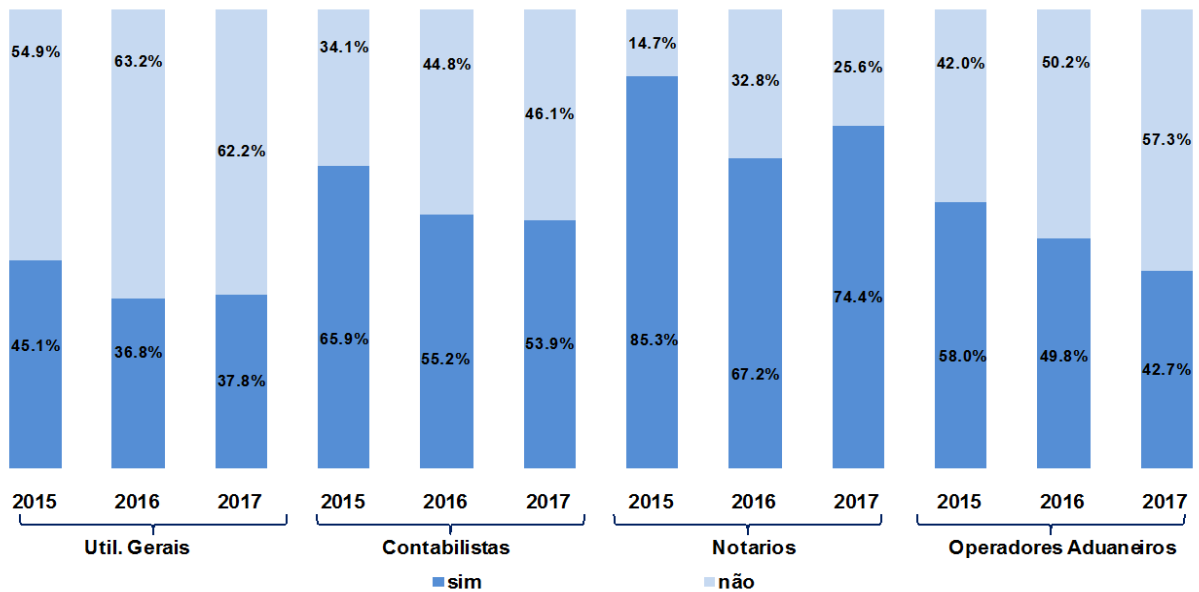
## 8 Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública

### 8.1 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 ligeiro decréscimo face a 2016.

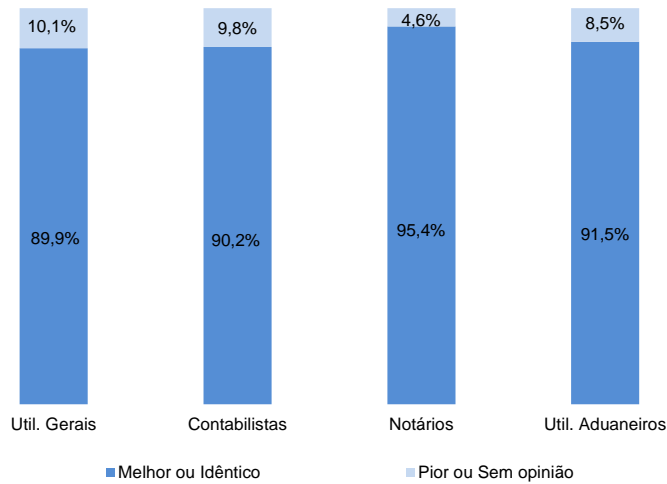
### 8.2 Acesso a outros portais da Administração Pública



O grupo Utilizadores Gerais foi quem, em 2017, menos utilizou outros Portais da Administração Pública e o grupo dos Notários quem mais os utilizou.

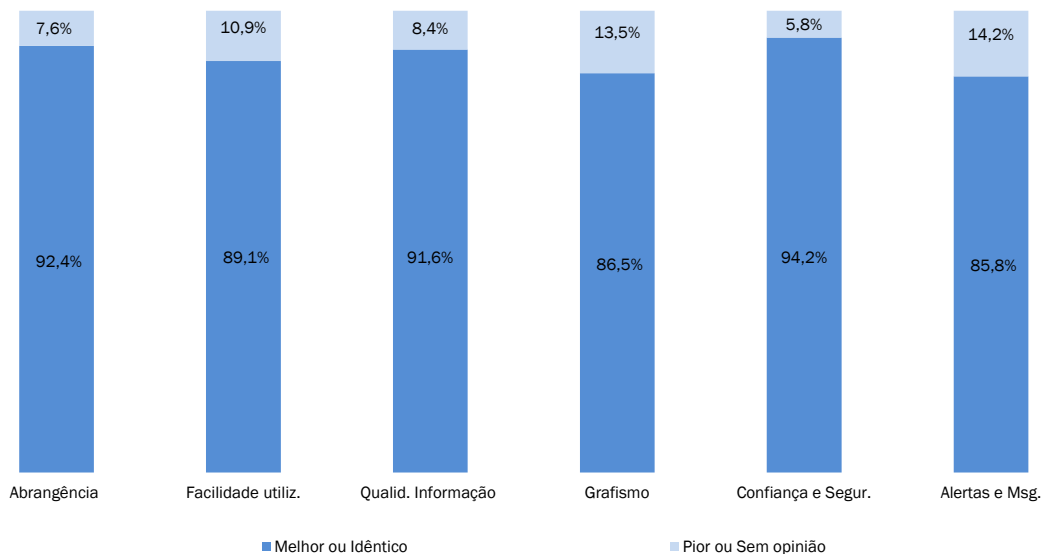


### 8.3 Comparação com os outros portais por utilizador



Do total dos utilizadores que, em 2017, declararam aceder a outros portais, em média 91,75% consideraram a qualidade do Portal AT superior ou idêntica à dos outros portais da Administração Pública.

### 8.4 Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria



Dos utilizadores que acederam a outros portais da Administração Pública, 94,2% realçou a “*Confiança e Segurança*” do Portal das Finanças como melhor ou idêntica, sendo este o fator predominante da comparação, logo seguido pela “*Abrangência*” e pela “*Qualidade da informação*”.

## 9 Sugestões de melhorias e novos serviços a serem disponibilizados

### 9.1 Análise

Apesar da subida de 0,8% pontos percentuais na perceção da qualidade do serviço prestado, regista-se um decréscimo generalizado na participação no inquérito anual, constituindo a exceção o grupo Operadores Aduaneiros que regista um ligeiro aumento.

Deste modo, o número de sugestões, quer de melhorias quer de novos serviços a serem disponibilizados, também regista um decréscimo face ao ano anterior.

Pela diversidade e por constituírem os grupos com respostas que permitem uma análise efectiva de padrões, os grupos Utilizadores Gerais e Operadores Aduaneiros, foram aqueles que mais contribuíram com sugestões de melhorias e novos serviços.

#### 9.1.1 Utilizadores Gerais

Usabilidade	Navegação e organização de conteúdos complexa	771
	Mensagens de erro com informação mais clara	
	Interface melhorada	
Linguagem	Menos técnica	423
	Mais intuitiva	
	Linguagem críptica da legislação repetida nos formulários	
	Desmistificação da linguagem tributária	
	Menus mais simples e com uma linguagem de fácil compreensão	
	Linguagem de acesso ao portal mais simples	
Menos siglas sem explicação		
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)	66
Língua estrangeira	Versão em inglês do Portal das Finanças	8
Pesquisa e procura	Organização por serviço e depois por função dentro do serviço	682
	Pesquisa melhorada	
	Possibilidade de criar atalhos específicos pelo utilizador (criação de favoritos) ou destaque para os serviços com utilização frequente pelo contribuinte	
Java	Descontinuar a utilização de java applets, permitindo a utilização de outros navegadores	264
Ajuda	Guias de uso para os casos mais comuns	1
Acesso	Login na página de entrada	318
	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;	
	Criação de um centro de mensagens (Inbox)	

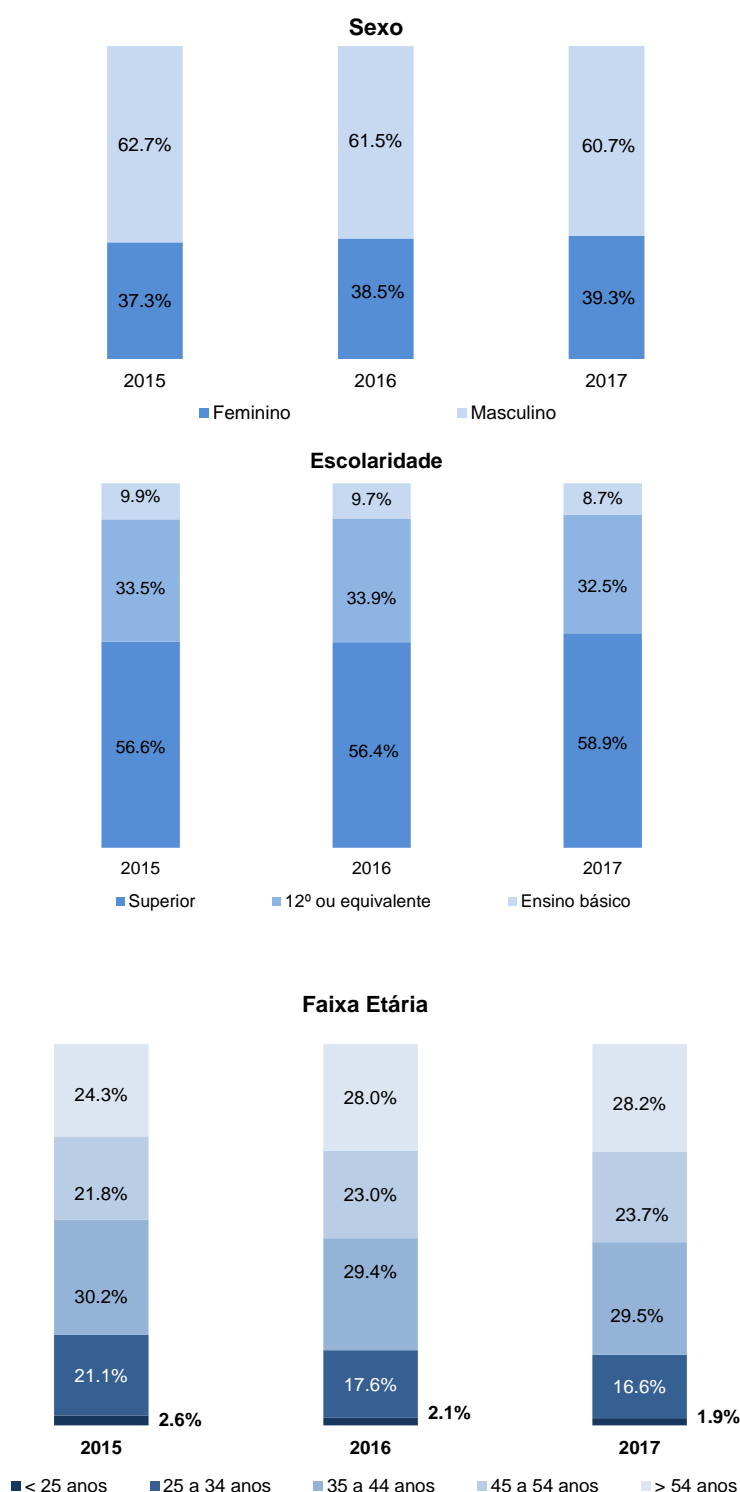
Fonte: Tratamento das sugestões efetuado pelo Núcleo de Arquitetura e Gestão de Canais

### 9.1.2 Operadores Aduaneiros

Contactos	Disponibilização de um número de contacto para pessoas residentes no estrangeiro;	2
Java	Não utilizar aplicações com java	14
	Maior compatibilidade com outros navegadores	
Linguagem	Maior clareza na informação	8
	Linguagem mais simples	
	Linguagem menos técnica	
Usabilidade	Acesso simplificado aos serviços disponibilizados	11
	Pouca intuitividade do Portal	
Pesquisa	Melhorar o sistema de pesquisa	8
	Permitir a pesquisa por temas	

**Fonte:** Tratamento das sugestões efetuado pelo Núcleo de Arquitetura e Gestão de Canais

## 10 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 2017, um ligeiro aumento da participação feminina e um acréscimo participativo da faixa etária superior a 45 anos.

## 11 Conclusões

Analizados os resultados dos inquéritos de avaliação à qualidade percebida nos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças** em 2017, 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 73,6%, o que representa um acréscimo de 0,8%, relativamente a 2016, 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, Contabilistas Certificados e os Operadores Aduaneiros valorizaram a “*Facilidade de acesso*”, com respetivamente 79,9%, 74,2% e 73,8%. Já os Notários elegeram a “*Fiabilidade e utilidade da informação*”, com 84,6%.

Os fatores menos valorizados (razoável, má e muito má) foram, para 51,5% dos Utilizadores Gerais, 50,4% dos Contabilistas Certificados e 50,5% dos Operadores Aduaneiros a “*Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários*”. Para 48,7% dos Notários, a “*Rapidez do Sistema*” é o fator menos valorizado.

- 71% 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 (71,1%). Por sua vez, o grupo dos Notários foi o que apresentou uma maior necessidade de recorrer a outros canais de contato com a AT (64,1%).
- 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 48,3% e os Notários com 60%, foram os que mais privilegiaram o Atendimento Presencial. No caso dos Operadores Aduaneiros, com 79,4% e dos Contabilistas Certificados, com 49,9% 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 2017, um decréscimo entre os grupos dos Utilizadores Gerais e dos Contabilistas, enquanto nos grupos dos Operadores Aduaneiros e dos Notários existe um ligeiro aumento.

- 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 60,7%.
- 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 75,2%.
- Em 2017, ano de lançamento do serviço IRS automático, 60% dos utilizadores gerais que responderam ao inquérito utilizaram aquele serviço avaliando-o em 79,8% (Muito bom, 22,2% e Bom, 57,6%).

- No que se refere à utilização de outros portais da Administração Pública, 62% dos utilizadores do Portal das Finanças declararam não os utilizar. Dos 38% de utilizadores que afirmaram utilizar outros portais, 90% avaliam o **Portal das Finanças** em termos superiores ou idênticos àqueles, destacando-se a “confiança e segurança” como fator predominante (94,2%), logo seguido pela “abrangência” (92,4%) e pela “qualidade da informação” (91,6%).
- 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 - 2017

### Questionário aos Utilizadores Gerais - 2017

Data de Início: 2017-11-13

Data de Fim: 2017-11-26



1. Acesso ao Portal das Finanças.

	Sim	Não
1.1 Acedeu em 2017 ao Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Registo no Portal

	Sim	Não
2.1 Está registado(a) no Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Classifique o Portal quanto à:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1 Facilidade de acesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 Rapidez do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 Facilidade de navegação dentro do Portal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 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"/>
3.5 Fiabilidade e utilidade da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.6 Abrangência de serviços e informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Qualidade global do Portal das Finanças

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
4.1 Em termos globais como qualifica o Portal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Outros canais de contacto com a AT

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

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

6.1 Maior confiança na qualidade	<input type="radio"/>
6.2 Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
6.3 Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
6.4 Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
6.5 Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

7. Serviço pretendido inexistente (descrição)

8. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

8.1 Atendimento presencial com marcação	<input type="radio"/>
8.2 Atendimento presencial sem marcação	<input type="radio"/>
8.3 Apoio telefónico	<input type="radio"/>
8.4 E-Balcão	<input type="radio"/>

9. Como o avalia?
- |                | Muito Bom             | Bom                   | Razoável              | Mau                   | Muito Mau             |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9.1 Avaliação. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
10. IRS automático.
- |  | Sim                   | Não                   |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 10.1 Utilizou este novo serviço disponibilizado em 2017? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
11. Como o avalia?
- |                 | Muito Bom             | Bom                   | Razoável              | Mau                   | Muito Mau             |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 11.1 Avaliação. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
12. Outros portais da Administração Pública (AP)
- |   | Sim                   | Não                   |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 12.1 Acedeu, em 2017, 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"/> |
16. Sexo:
- |                |                       |
|----------------|-----------------------|
| 16.1 Feminino  | <input type="radio"/> |
| 16.2 Masculino | <input type="radio"/> |
17. Faixa Etária:
- |                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| 17.1 Inferior a 25 anos | <input type="radio"/> |
| 17.2 Entre 25 e 34 anos | <input type="radio"/> |
| 17.3 Entre 35 e 44 anos | <input type="radio"/> |
| 17.4 Entre 45 e 54 anos | <input type="radio"/> |
| 17.5 Mais de 54 anos    | <input type="radio"/> |
18. Habilitações académicas:
- |                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| 18.1 Superior           | <input type="radio"/> |
| 18.2 12º ou equivalente | <input type="radio"/> |
| 18.3 Ensino básico      | <input type="radio"/> |



## Anexo II – Questionário aos Contabilistas Certificados – 2017

### Questionário aos Contabilistas Certificados - 2017

Data de Início: 2017-11-13

Data de Fim: 2017-11-26



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2017, 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 de navegação dentro do Portal	<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"/>

3. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Outros canais de contacto com a AT

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

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

5.1	Maior confiança na qualidade	<input type="radio"/>
5.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
5.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
5.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
5.5	Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

6. Serviço pretendido inexistente (descrição)

7. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

7.1	Atendimento presencial com marcação	<input type="radio"/>
7.2	Atendimento presencial sem marcação	<input type="radio"/>
7.3	Apoio telefónico	<input type="radio"/>
7.4	E-Balcão	<input type="radio"/>

8. Como o avalia?

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
8.1	Avaliação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
9.1	Acedeu, em 2017, a outros Portais da AP?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2017

### Questionário aos Utilizadores dos Serviços Aduaneiros - 2017

Data de Início: 2017-11-13

Data de Fim: 2017-11-26



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2017, 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 de navegação dentro do Portal	<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"/>

3. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Outros canais de contacto com a AT

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

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

5.1	Maior confiança na qualidade	<input type="radio"/>
5.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
5.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
5.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
5.5	Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

6. Serviço pretendido inexistente (descrição)

7. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

7.1	Atendimento presencial com marcação	<input type="radio"/>
7.2	Atendimento presencial sem marcação	<input type="radio"/>
7.3	Apoio telefónico	<input type="radio"/>

8. Como o avalia?

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
8.1	Avaliação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
9.1	Acedeu, em 2017, a outros Portais da AP?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Anexo IV – Questionário aos Notários – 2017

### Questionário aos Notários - 2017

Data de Início: 2017-11-13

Data de Fim: 2017-11-26



#### 1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2017, 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 de navegação dentro do Portal	<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"/>

#### 3. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4. Outros canais de contacto com a AT

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

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

5.1	Maior confiança na qualidade	<input type="radio"/>
5.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
5.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
5.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
5.5	Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

#### 6. Serviço pretendido inexistente (descrição)

#### 7. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

7.1	Atendimento presencial com marcação	<input type="radio"/>
7.2	Atendimento presencial sem marcação	<input type="radio"/>
7.3	Apoio telefónico	<input type="radio"/>
7.4	E-Balcão	<input type="radio"/>

#### 8. Como o avalia?

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
8.1	Avaliação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
9.1	Acedeu, em 2017, a outros Portais da AP?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



