



AT
autoridade
tributária e aduaneira

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO
DOS UTILIZADORES 2012
(canal internet)

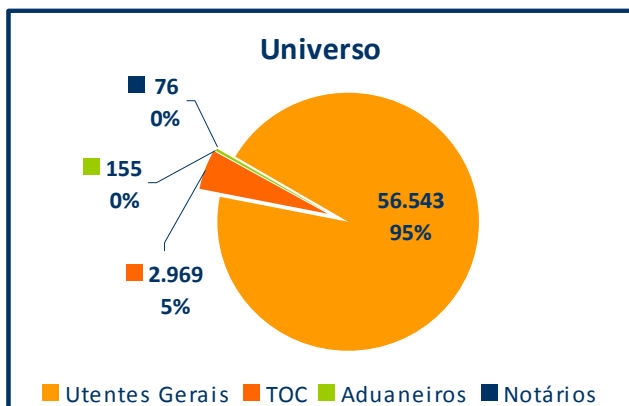


Fevereiro 2013

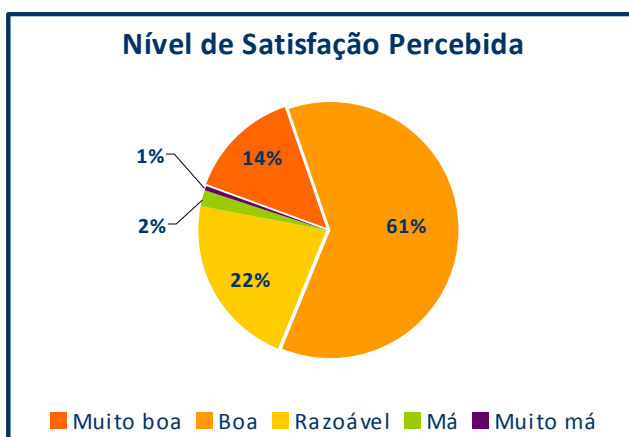
Índice

1.	Síntese de Respostas.....	4
2.	Introdução	6
3.	Universo e Evolução Participativa	7
3.1.	Evolução da participação.....	7
3.2.	Caraterização do Universo.....	8
4.	Utilizadores Gerais.....	9
4.1.	Padrão do acesso ao Portal	9
4.2.	Tipologia do utilizador.....	9
4.3.	Nível de satisfação percebida	10
4.4.	Dificuldades na utilização	10
4.5.	Utilização de outros canais.....	11
4.6.	Sugestões expressas.....	11
5.	Técnicos Oficiais de Contas	12
5.1.	Padrão do acesso ao Portal	12
5.2.	Nível de satisfação percebida	12
5.3.	Dificuldades na utilização	13
5.4.	Utilização de outros canais.....	13
5.5.	Sugestões expressas.....	14
6.	Operadores aduaneiros.....	15
6.1.	Padrão do acesso ao Portal	15
6.2.	Nível de satisfação percebida	15
6.3.	Dificuldades na utilização	16
6.4.	Utilização de outros canais.....	16
6.5.	Sugestões expressas.....	17
7.	Notários.....	18
7.1.	Padrão do acesso ao Portal	18
7.2.	Nível de satisfação percebida	18
7.3.	Dificuldades na utilização	18
7.4.	Utilização de outros canais.....	19
7.5.	Sugestões expressas.....	19
8.	Dispositivos Móveis e Redes Sociais	20
9.	Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública	22
10.	Tipificação de Sugestões Expressas	24
11.	Conclusão.....	25
12.	Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2012	26
13.	Anexo II – Questionário aos TOC – 2012	29
14.	Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2012.....	31
15.	Anexo IV – Questionário aos Notários – 2012	33

1. Síntese de Respostas



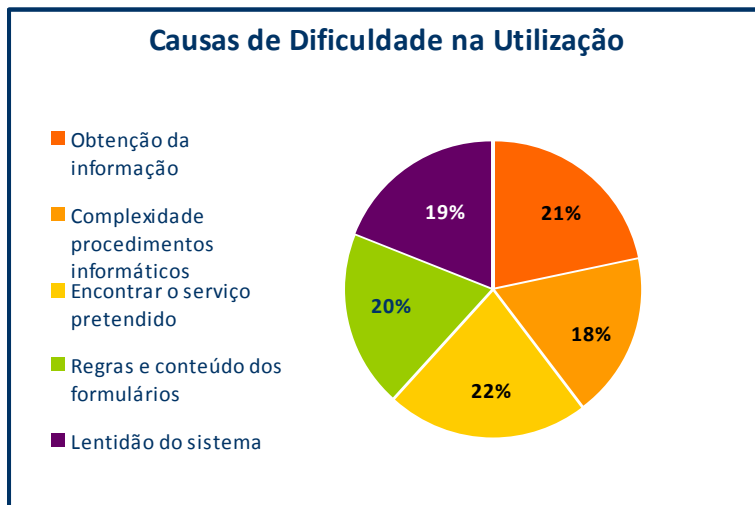
59.743 Respondentes



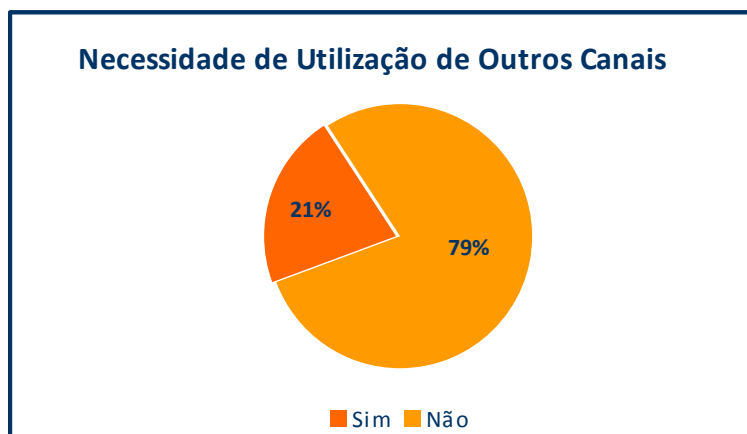
75 % Satisfação Boa /Mt. Boa



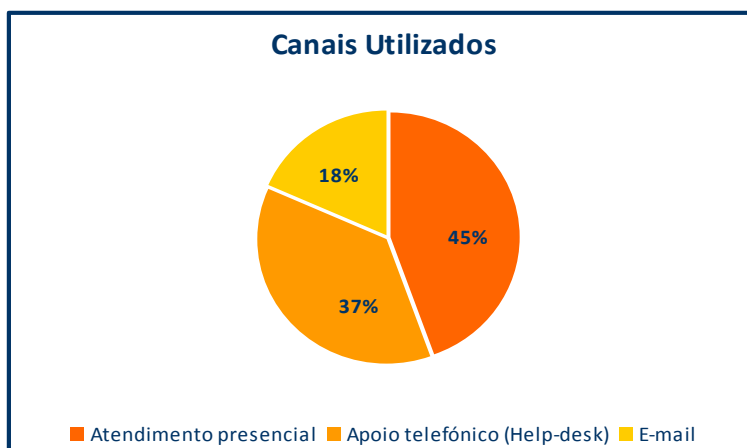
Elevada Facilidade de utilização



Distribuição equilibrada entre as causas de dificuldade



Elevado nível de resposta pelo Portal das Finanças



Complementaridade do atendimento presencial e telefónico

2. Introdução

A promoção de inquéritos à satisfação dos utilizadores para avaliação das atividades e dos serviços prestados pelas organizações assenta num pilar estratégico de orientação para a qualidade e para o cliente. Nessa perspetiva colaborativa de melhoria contínua, constituem uma ferramenta de aferição da satisfação dos *stakeholders*, permitem efetuar a medição da eficiência das políticas prosseguidas e, paralelamente, suportam a conceção de medidas de ajustamento e apoiam a tomada de decisão.

Desse modo a AT manteve, em 2012, a assunção do compromisso de auscultar a satisfação dos contribuintes /utilizadores tendo promovido, para o efeito, espelhando o processo de fusão das Direções-gerais da Administração Fiscal, a integração e disponibilização dos inquéritos realizados para todos os grupos-alvo (utilizadores-gerais, técnicos oficiais de contas, operadores aduaneiros e notários). Assim, à semelhança dos anos anteriores, procurando conhecer o nível de satisfação dos cidadãos quanto ao seu relacionamento *online* com a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), foi disponibilizado no **Portal das Finanças** um conjunto de inquéritos direcionados aos principais grupos de utilizadores.

O universo convidado à participação, no inquérito à satisfação dos utilizadores do canal internet 2012, reflete a fusão organizacional ajustando e conjugando as matérias anteriormente segregadas no âmbito dos inquéritos elaborados setorialmente pela DGAIEC e pela DGCI (os inquéritos lançados pela DGITA tinham estrito âmbito interno). Semelhante aglomeração, se bem que possibilite a uniformidade da metodologia de aplicação, de tratamento e de análise, neste primeiro ano de conjugação a comparabilidade de participação histórica acaba influenciada, quer pela exclusiva orientação para a avaliação dos serviços disponibilizados pelo **Portal das Finanças**, quer pela reformulação do universo alvo.

Com o lançamento dos inquéritos procurou-se recolher informação na esfera dos utilizadores diretos, 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;
- Recolha de sugestões para a melhoria dos serviços e do desempenho.

A sistematização da análise dos dados recolhidos no âmbito do inquérito à satisfação dos utilizadores (2012), incorporada neste relatório, propõe-se dar conta das evidências encontradas no tratamento dos dados, proporcionar um meio facilitado de consulta à perceção dos utilizadores e, eventualmente, de assumir um papel de suporte à decisão nas matérias conexas com o desempenho orientado para a disponibilização *online*.

3. Universo e Evolução Participativa

3.1. Evolução da participação

Procurando atribuir robustez e noção de histórico à análise, tendo em conta as condicionantes que resultam da uniformização dos questionários setoriais pré-existentes à fusão das diferentes direções-gerais na **AT**, nomeadamente, a reformulação do universo-alvo e, paralelamente, o foco exclusivo na avaliação da satisfação dos utilizadores do **Portal das Finanças**, recorreu-se à aplicação de um método comparativo misto entre o número absoluto de participações no inquérito à satisfação dos utilizadores (2012) com o número médio das participações dos últimos quatro anos, conforme tabela 1.

Evolução Participativa (2012)

Grupos-alvo	2008	2009	2010	2011	Média	2012	Var
Aduaneiros	287	518	347	451	401	155	-61,3 %
Notários	198	52	90	78	105	76	-27,3 %
TOC	5.378	3.733	4.190	2.143	3.861	2.969	-23,1 %
Utilizadores	30.581	28.147	27.943	31.212	29.471	56.543	91,9 %
Total	36.444	32.450	32.570	33.884	33.837	59.743	76,6 %

Tabela 1 – Evolução participativa nos SIAF /SIAT

Do conjunto da evolução participativa, no quinquénio 2008-2012, destaca-se um decréscimo na participação, no ano de 2012, dos operadores profissionais e um acréscimo muito significativo na participação dos utilizadores não profissionais, relativamente à média dos 4 anos anteriores.

Eventualmente, duas alterações metodológicas poderão contribuir, ainda que parcialmente, para justificar a variação da participação no inquérito à satisfação dos utilizadores em 2012.

Relativamente à participação dos operadores aduaneiros, em 2012 os funcionários afetos à área aduaneira passaram a responder ao inquérito na qualidade de utilizadores gerais, o que poderá explicar o decréscimo de participação verificado nessa categoria profissional e o acréscimo na categoria dos utilizadores gerais.

O crescimento verificado na categoria dos utilizadores gerais poderá ainda encontrar justificação no aumento do número de *email* convite (ver tabela 2) enviados e em razões técnicas que obrigaram a repartir temporalmente o fluxo do envio dos *email* convite. Esta repartição temporal poderá ter influenciado a distribuição do acesso dos participantes, com a consequente maior disponibilidade e acessibilidade do sistema.

3.2. Caraterização do Universo

Caraterização do Universo (2012)

Grupos alvo	Mail's enviados (2011)	Registos Portal (2012)	Mail's enviados (2012)	Respondentes (2012)	Participações % mail's	Participações % registos
Aduaneiros	2.577	2.588	2.407	155	6,4 %	6,0 %
Notários	1.751	2.013	1.803	76	4,2 %	3,8 %
TOC	47.674	76.934	49.849	2.969	6,0 %	3,9 %
Utilizadores	587.025	8.722.574	888.722	56.543	6,4 %	0,6 %
Total	639.027	8.804.109	942.781	59.743	6,3 %	0,7 %

Tabela 2 – Caraterização do universo de participantes no SIAT 2012

A organização do universo de respondentes ao inquérito à satisfação dos utilizadores (2012), conforme tabela 2, respeita a segregação técnica entre utilizadores profissionais (operadores aduaneiros, notários e TOC's) e utilizadores gerais. O processo de composição do universo é definido considerando a totalidade dos utilizadores registados no **Portal das Finanças** independentemente da sua característica profissional ou geral e, dentre esses, por aqueles que apresentam um endereço de *email* e que autorizaram a receção de informação da AT através dessa conta de correio eletrónico. Este conjunto recebeu um convite direto à participação no SIAT 2012, no entanto o inquérito esteve igualmente disponível no **Portal das Finanças** para todos os utilizadores.

Tendo em conta o número total de respondentes, ao inquérito à satisfação dos utilizadores (2012), verifica-se um índice de participação global de 0,7% em função dos contribuintes registados e de 6,3% em função do número total de convites enviados. Índices similares se verificam na participação dos utilizadores gerais, de longe a categoria mais participativa e que influencia significativamente os resultados agregados. Na categoria TOC verificou-se uma participação de 3,9% do total de registos e uma participação de 6,0% do total de convites enviados. Nos notários a participação representa sucessivamente 3,8% e 4,2%, enquanto que nos operadores aduaneiros essa participação se situou nos 6,0% e 6,4%. Nestas duas últimas categorias de respondentes, apesar de proporcional e comparativamente mais participativas, a significância da amostra não permite extrapolar resultados setoriais face à baixa correlação entre universos e respondentes¹ (em função do número de profissionais registados deveria verificar-se uma participação mínima, respetivamente de 184 e de 188 respondentes).

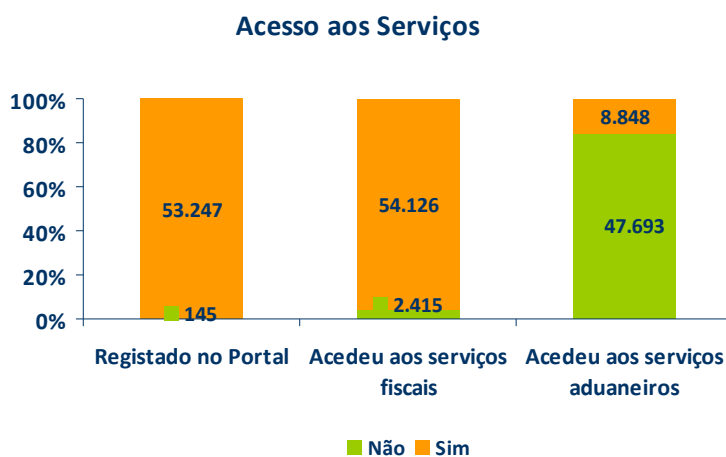
¹ Por aplicação de fórmula de cálculo do tamanho da amostra *in*: CEREJEIRA, Leonardo. *Técnicas de amostragem em auditoria*. Porto. Ediconta, 1997. Pp. 25 e ss., tendo por base os seguintes critérios: Factor de confiança 95%; Taxa de erro esperada 5% e Precisão de 3%.

4. Utilizadores Gerais

Registados no Portal: 8.722.574

Respondentes: 56.543 (0,6%)

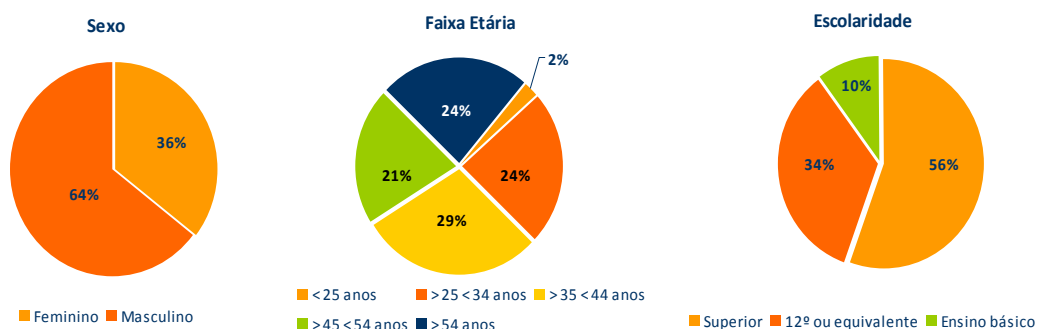
4.1. Padrão do acesso ao Portal



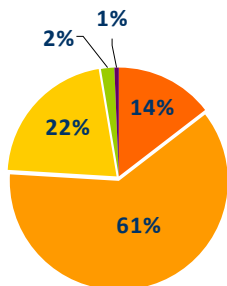
Os serviços foram sobretudo acedidos por utilizadores registados (99,9%), direcionados maioritariamente à área fiscal (95,7%) comparativamente com a área aduaneira (15,6%).

4.2. Tipologia do utilizador

O utilizador típico é predominantemente do sexo masculino, na faixa etária entre os 35 e os 44 anos e com nível de educação superior.



4.3. Nível de satisfação percebida

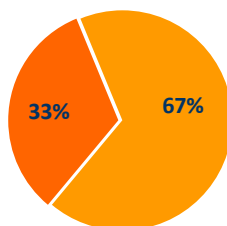


■ Muito boa
 ■ Boa
 ■ Razoável
 ■ Má
 ■ Muito má

Elevado grau de apreciação demonstrado na qualidade percebida pelos serviços prestados no **Portal das Finanças**, 75% de apreciações boas ou muito boas contra 3% de apreciações inferiores a razoável.

4.4. Dificuldades na utilização

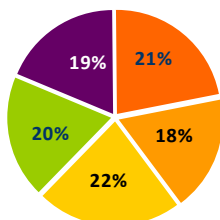
Dificuldade na utilização?



■ Sim
 ■ Não

Cerca de 70% dos respondentes não encontra dificuldade na utilização do **Portal das Finanças**.

Causas de Dificuldade na Utilização

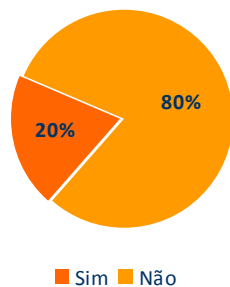


■ Obtenção da informação
■ Complexidade procedimentos informáticos
■ Encontrar o serviço pretendido
■ Regras e conteúdo dos formulários
■ Lentidão do sistema

Distribuição equitativa (rondando os 20%) das causas de dificuldade encontrada.

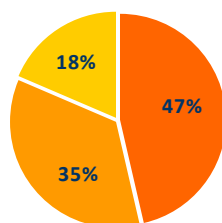
4.5. Utilização de outros canais

Necessidade de Utilização de Outros Canais



Em 80% dos acessos o **Portal das Finanças** supriu cabalmente as necessidades sentidas por parte dos utilizadores gerais.

Canais Utilizados



Nos restantes 20% de utilizadores gerais que necessitaram de recorrer a outros canais, uma parcela de 82% privilegiou o atendimento imediato (atendimento presencial + apoio telefónico), sendo o atendimento presencial mais utilizado (47%).

■ Atendimento presencial ■ Apoio telefónico (Help-desk) ■ E-mail

4.6. Sugestões expressas

- Arquitetura de acessibilidade, navegação e pesquisa de menor complexidade.
- Melhorar o aspeto gráfico.
- Possibilitar a exemplificação do preenchimento.
- Tempestividade na atualização legislativa disponibilizada.
- Suporte para diferentes *browser's*.

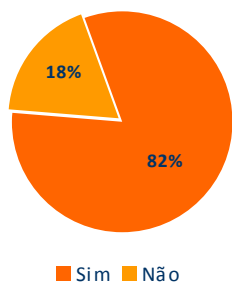
5. Técnicos Oficiais de Contas

Registados no Portal: 76.934

Respondentes: 2.969 (3,9%)

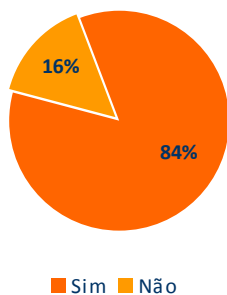
5.1. Padrão do acesso ao Portal

Acesso no exercício da Profissão?



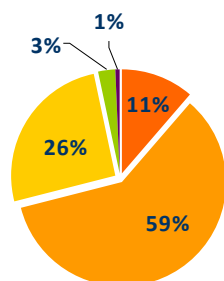
O **Portal das Finanças** foi acedido por 82% de TOC's no exercício da sua profissão.

Infomação suficiente sobre os clientes?



84% dos TOC's respondentes consideraram encontrar informação suficiente sobre os seus clientes.

5.2. Nível de satisfação percebida

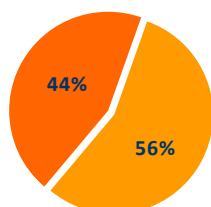


Elevado grau de apreciação demonstrado na qualidade dos serviços prestados no **Portal das Finanças**, 70% de apreciações boas ou muito boas contra 4% de apreciações inferiores a razoável.

■ Muito boa
 ■ Boa
 ■ Razoável
 ■ Má
 ■ Muito má

5.3. Dificuldades na utilização

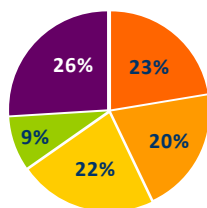
Dificuldade na Utilização?



■ Sim ■ Não

Mais de metade dos TOC's que responderam ao inquérito não encontrou dificuldade na utilização do **Portal das Finanças**.

Causas de Dificuldade na Utilização

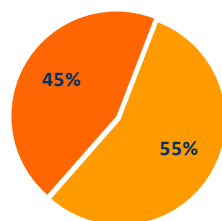


- Obtenção da informação
- Complexidade procedimentos informáticos
- Encontrar o serviço pretendido
- Regras e conteúdo dos formulários
- Lentidão do sistema

Para aqueles que responderam sentir dificuldades (44%) verifica-se uma distribuição rondado os 20% quanto às causas de dificuldade encontrada, com exceção das regras e conteúdos dos formulários a que corresponde uma representatividade de apenas (9%).

5.4. Utilização de outros canais

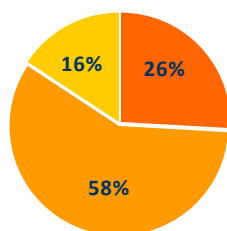
Necessidade de Utilização de Outros Canais



■ Sim ■ Não

Em 55% dos casos o **Portal das Finanças** supriu as necessidades sentidas por parte dos Técnicos Oficiais de Contas (TOC).

Canais Utilizados



■ Atendimento presencial ■ Apoio telefónico (Help-desk) ■ E-mail

Entre os TOC que declararam recorrer a outros canais de atendimento, uma parcela de 84% privilegiou a utilização de serviços de carácter imediato com prevalência pelo atendimento telefónico (58%).

5.5. Sugestões expressas

- Melhorar o desempenho, disponibilidade e funcionalidade do sistema.
- Customização da informação de acordo com o perfil do utilizador.
- Ajuste da informação apresentada à dimensão do ecrã.
- Maior clareza no descritivo da consulta clientes /fornecedores.
- Maior clareza no descritivo da consulta das dívidas.

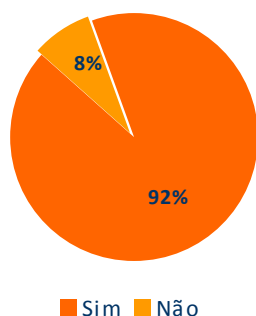
6. Operadores aduaneiros

Registados no Portal: 2.588

Respondentes: 155 (6%)

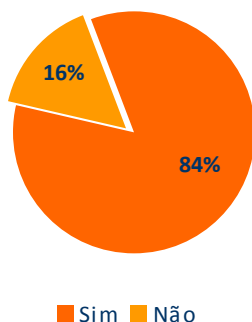
6.1. Padrão do acesso ao Portal

Acesso no exercício da Profissão?



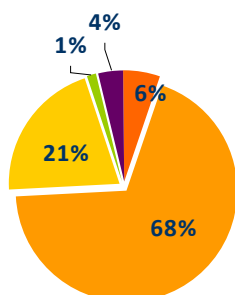
O **Portal das Finanças** foi acessado por 92% de operadores aduaneiros no exercício da sua profissão.

Infomação suficiente sobre os clientes?



Em 84% das respostas, os operadores aduaneiros declararam encontrar informação suficiente acerca dos seus constituintes.

6.2. Nível de satisfação percebida

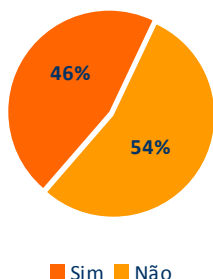


Elevado grau de apreciação demonstrado na qualidade percebida pelos serviços prestados no Portal **das Finanças**, 74% de apreciações boas ou muito boas contra 5% de apreciações inferiores a razoável.

■ Muito boa
 ■ Boa
 ■ Razoável
 ■ Má
 ■ Muito má

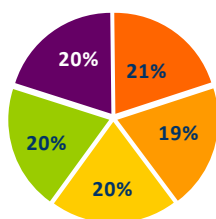
6.3. Dificuldades na utilização

Dificuldade na Utilização?



Mais de metade dos operadores aduaneiros não sentiram dificuldades na sua relação com o **Portal das Finanças**.

Causas de Dificuldade na Utilização

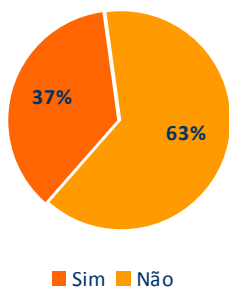


As dificuldades sentidas apresentam uma distribuição relativamente equiparada, rondando os 20%, entre as diferentes causas de insatisfação prestacional.

- Obtenção da informação
- Complexidade procedimentos informáticos
- Encontrar o serviço pretendido
- Regras e conteúdo dos formulários
- Lentidão do sistema

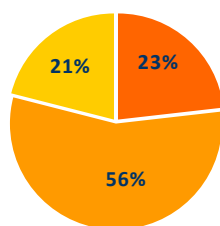
6.4. Utilização de outros canais

Necessidade de Utilização de Outros Canais



Em 63% dos casos o **Portal das Finanças** supriu as necessidades sentidas por parte dos operadores aduaneiros.

Canais Utilizados



■ Atendimento presencial ■ Apoio telefónico (Help-desk) ■ E-mail

Nos restantes 37%, uma parcela de 79% privilegiou a utilização de serviços de carácter imediato, com prevalência pelo atendimento telefónico (56%).

6.5. Sugestões expressas

- Melhorar o desempenho, disponibilidade e funcionalidade do sistema.
- Organização e disponibilização da informação adequada ao perfil do contribuinte.
- Possibilidade de submissão digitalizada de processos.
- Disponibilização online dos processos submetidos.
- Alargamento da possibilidade de pagamento por multibanco.

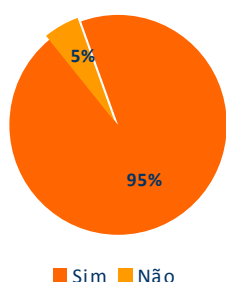
7. Notários

Registados no Portal: 2.013

Respondentes: 76 (3,8%)

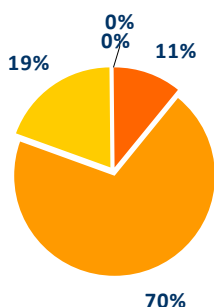
7.1. Padrão do acesso ao Portal

Acesso no exercício da Profissão?



A quase totalidade dos notários que responderam ao inquérito (95%) acedeu ao **Portal das Finanças** no exercício da sua profissão.

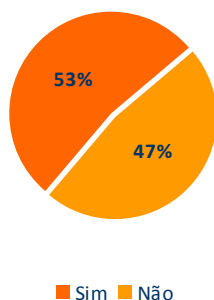
7.2. Nível de satisfação percebida



Elevado grau de apreciação demonstrado na qualidade percebida pelos serviços prestados no **Portal das Finanças**, 81% de apreciações boas ou muito boas contra a inexistência de apreciações inferiores a razoável.

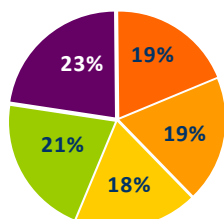
7.3. Dificuldades na utilização

Dificuldade na Utilização?



Cerca de metade dos notários que participaram no inquérito, referiram ter sentido dificuldade na sua relação com o **Portal das Finanças**.

Dificuldade de Utilização

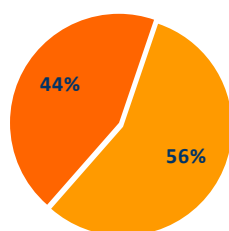


- Obtenção da informação
- Complexidade procedimentos informáticos
- Encontrar o serviço pretendido
- Regras e conteúdo dos formulários
- Lentidão do sistema

As dificuldades sentidas apresentam uma distribuição relativamente equilibrada, rondando os 20%, entre as diferentes causas de insatisfação.

7.4. Utilização de outros canais

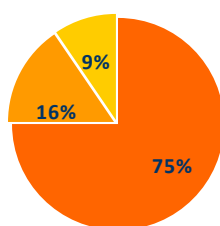
Necessidade de Utilização de Outros Canais



- Sim
- Não

Em 56% dos casos o **Portal das Finanças** supriu as necessidades sentidas por parte dos notários.

Canais Utilizados



- Atendimento presencial
- Apoio telefónico (Help-desk)
- E-mail

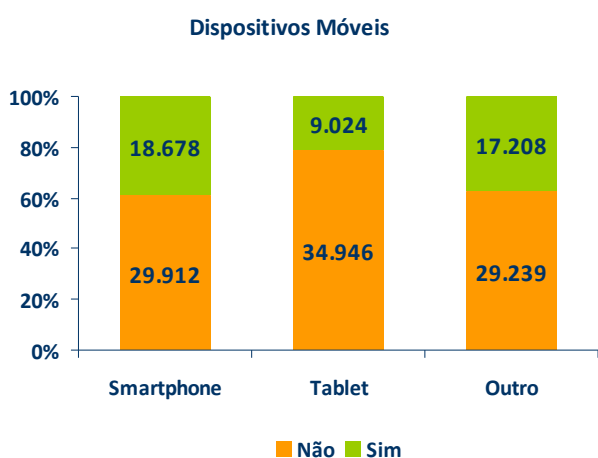
Nos restantes, uma parcela de 91% privilegiou a utilização de serviços de carácter imediato com prevalência pelo atendimento presencial (75%).

7.5. Sugestões expressas

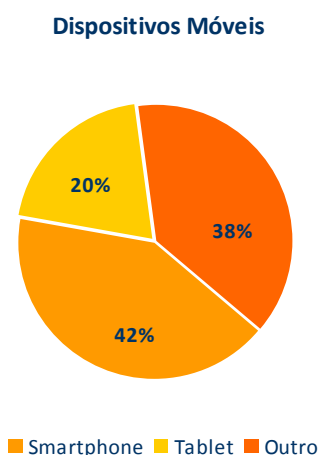
- Possibilidade de consulta de matrizes prediais sem NIF de proprietário.
- Equiparação do perfil de Notário ao das Conservatórias.
- Arquitetura de acessibilidade, navegação e pesquisa de menor complexidade.

8. Dispositivos Móveis e Redes Sociais

Em 2012 os questionários contemplaram também um conjunto de perguntas sobre a utilização dos novos meios de comunicação. Concretamente, procurou-se conhecer a força de penetração das tecnologias de informação móveis e da profusão das redes sociais no universo inquirido enquanto instrumento de clarificação das tendências de utilização dos meios de interação social e enquanto sustentáculo à definição e proposta de estratégias de desenvolvimento dos sistemas da AT.

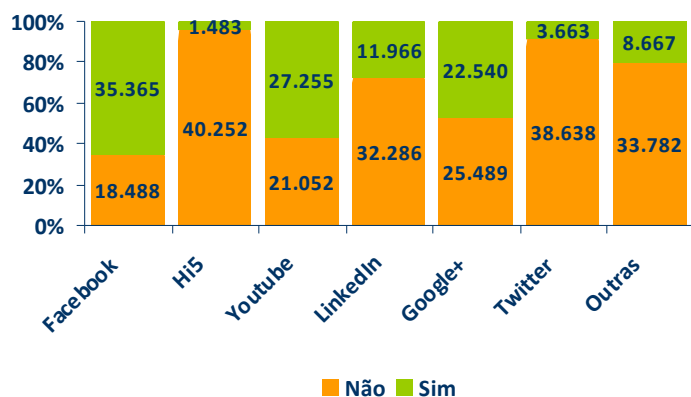


O tratamento aglomerado das respostas dos quatro grupos-alvo quanto à utilização de dispositivos móveis mostra uma distribuição não equilibrada. Aglomerando a totalidade das respostas, 32% dos respondentes declararam utilizar dispositivos móveis contra 68% que declararam não os utilizar.



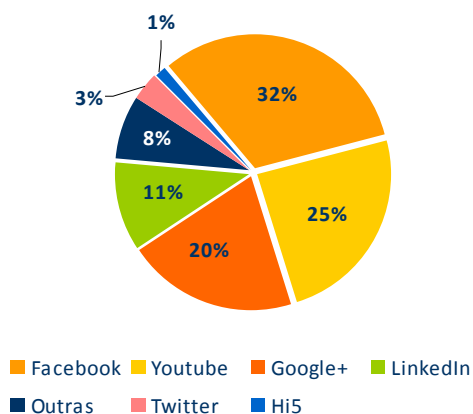
Entre aqueles que responderam utilizar meios de comunicação móveis (32%) encontra-se uma percentagem relativamente aproximada (rondando 40%) entre a utilização de *smartphones* e de telemóveis, deixando uma margem menor (20%) à utilização de dispositivos *tablet*.

Redes Sociais



Relativamente à aderência a redes sociais a distribuição tópica demonstra-se bastante desigual, sendo que a aglomeração das respostas positivas representa 35% dos respondentes.

Redes Sociais

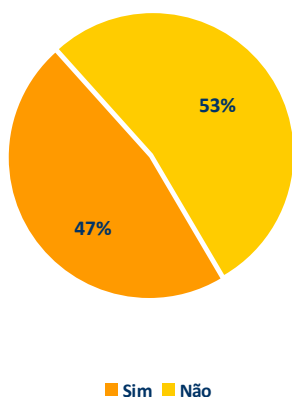


Dos 35% que responderam positivamente quanto à utilização das redes sociais, 77% concentram-se em três delas: *Facebook, Youtube e Google +*.

9. Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública

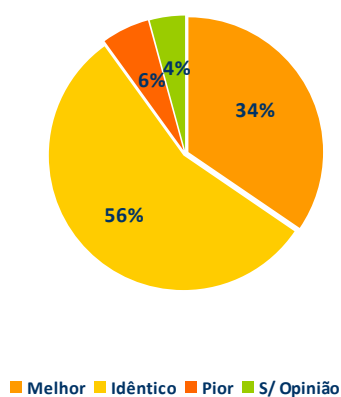
Refletindo uma preocupação inserida no QUAR da AT, focando uma perspetiva de melhores práticas e de melhoria contínua, o inquérito à satisfação dos utilizadores 2012 procurou auscultar os respondentes quanto à comparabilidade da satisfação percebida com o **Portal das Finanças** face à utilização de outros portais da Administração Pública.

Acedeu a outros portais da AP?



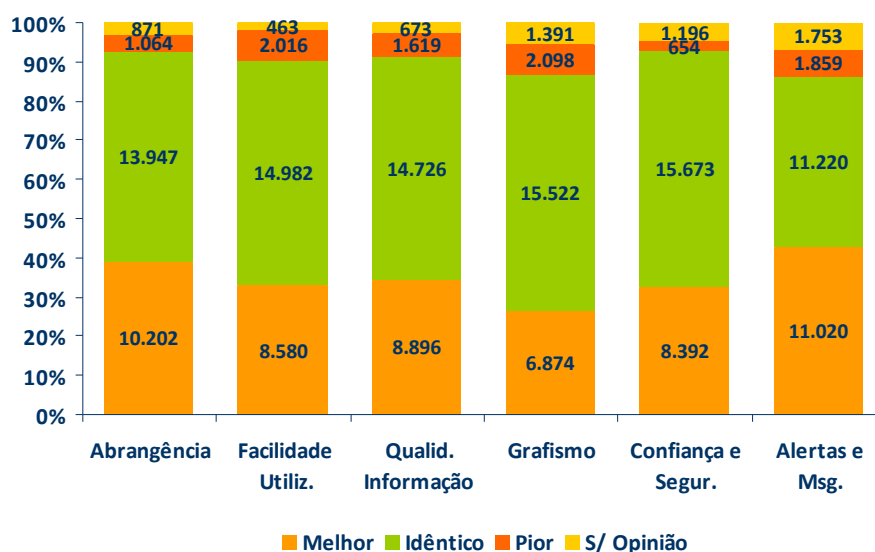
Verifica-se uma distribuição equilibrada entre os respondentes quanto ao acesso a outros portais da Administração Pública, colocando-se em 47% a faixa daqueles que os declararam utilizar.

Comparação com outros Portais



90% dos respondentes avaliaram o **Portal das Finanças** em termos idênticos ou superiores a outros portais congêneres da Administração Pública.

Comparação com outros Portais



Desagregando os dados da comparabilidade dos portais por categorias, verifica-se que o nível de percepção idêntica ou melhor é de 93% nas categorias *abrangência de serviços disponíveis* e na *confiança e segurança*, de 91% na *qualidade da informação disponibilizada*, de 90% na de *facilidade de utilização*, de 87% quanto à *imagem gráfica* e de 86% relativamente ao *sistema de alertas e mensagens*.

10. Tipificação de Sugestões Expressas

À semelhança dos anos anteriores e de acordo com as boas práticas, no inquérito à satisfação dos utilizadores 2012 foram previstos espaços para sugestões permitindo aos utilizadores /respondentes a veiculação de opinião acerca do funcionamento do **Portal das Finanças** e do próprio questionário. Apesar da análise desse conjunto de sugestões ser feita posteriormente, por razões de morosidade e de metodologia específica, torna-se possível elencar, um conjunto de sugestões tipo submetidas pelos diversos grupos-alvo:

- Aperfeiçoar a arquitetura de acessibilidade, navegação e pesquisa.
- Assegurar o desempenho, disponibilidade e funcionalidade do sistema 24/24.
- Customização da informação de acordo com o perfil do utilizador /contribuinte.
- Maior clareza no descritivo da informação de consulta: consulta clientes /fornecedores; consulta de dívidas.
- Possibilitar a exemplificação do preenchimento.
- Tempestividade na atualização legislativa disponibilizada.
- Suporte para diferentes browser's.
- Melhorar o aspeto gráfico.

11. Conclusão

Tendo em consideração o tratamento da informação recolhida parece resultar que a agregação dos resultados da participação dos diferentes grupos-alvo se encontra em alinhamento com os resultados segregados (por cada grupo alvo) na maioria das categorias inquiridas. Essa constatação denota uniformidade na perceção e avaliação dos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças**:

- Um índice de satisfação (bom /muito bom) de 75% face à qualidade percebida nos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças** (75% pelos utilizadores gerais, 70% pelos TOC's, 74% pelos operadores aduaneiros, 89% pelos notários).
- Baixo nível geral de dificuldade percebida (33%) perante os serviços disponibilizados (33% pelos utilizadores gerais, 44% pelos TOC's, 46% pelos operadores aduaneiros, 53% pelos notários). A perceção de maior dificuldade por parte dos utilizadores profissionais acaba esbatida pela distribuição razoavelmente equilibrada entre as razões que contribuem para a dificuldade da utilização (variabilidade distribuída entre 18% e 22%). Ou seja, parece poder ser afirmado que as dificuldades encontradas são comuns à generalidade dos utilizadores e equitativamente distribuídas no universo.
- Elevado nível de resposta do **Portal das Finanças** perante as expectativas dos utilizadores, verificando-se genericamente cerca de 80% de utilizadores sem necessidade de utilizar outros canais de atendimento /esclarecimento (80% dos utilizadores gerais, 55% dos TOC, 63% dos operadores aduaneiros e 56% dos notários). Por outro lado dentre aqueles que necessitaram de recorrer a outros canais 45% privilegiaram o atendimento presencial, 37% privilegiaram o apoio telefónico e os restantes 18% o correio eletrónico. Consequentemente, 82% dos utilizadores em dificuldades respondem privilegiar o contato direto com os serviços; designadamente o canal presencial por parte dos utilizadores gerais e dos notários e o canal telefónico por parte dos TOC's e dos operadores aduaneiros.
- No que se refere à utilização de outros portais da Administração Pública, 47% dos respondentes ao inquérito à satisfação dos utilizadores 2012 declararam utilizá-los. Comparativamente, 90% dos respondentes que utilizaram outros portais da AP avaliam o **Portal das Finanças** em termos idênticos ou superiores àqueles.

12. Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2012

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2012

Data de Início: 2012-12-17

Data de Fim: 2012-12-31

SIAT

1. Acesso, em 2012, aos serviços disponíveis no Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu aos serviços fiscais?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2	Acedeu aos serviços aduaneiros?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Registo no Portal

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

3. Qualidade do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Em termos globais qualifique o Portal.	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Dificuldade na utilização do Portal

		Sim	Não
4.1	Sentiu alguma dificuldade na utilização?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Qualifique as dificuldades que sentiu com a utilização:

		Elevada	Média	Reduzida	Não sentida
5.1	Obter a informação pretendida	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2	Procedimentos informáticos complexos	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3	Encontrar o serviço pretendido	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4	Perceber as regras e conteúdo dos formulários	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5	Lentidão do sistema	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Outros canais

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

7. Qual o que utilizou com mais frequência?

7.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
7.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
7.3	E-mail	<input checked="" type="radio"/>

8. Qual o principal motivo que o levou a esta necessidade?

8.1	Mais confiança na qualidade deste canal	<input type="radio"/>
8.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
8.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
8.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
8.5	Incompatibilidade do Sistema Operativo	<input type="radio"/>
8.6	Indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>

9. Outros Portais da Administração Pública

		Sim	Não
9.1	Acedeu, em 2012, a outros portais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o desses serviços?

		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. Utiliza com frequência dispositivos móveis?

		Sim	Não
11.1	Smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2	Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3	Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Utiliza com frequência Redes Sociais?

		Sim	Não
12.1	Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.2	Hi5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.3	Youtube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.4	LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.5	Google+	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.6	Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.7	Outras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

13.1	IMAGEM E USO (Grafismo, Organização, Pesquisa, ...)	<input type="radio"/>
13.2	SERVIÇOS (Consultar, Entregar, Obter,...)	<input type="radio"/>
13.3	INFORMAÇÃO (Alertas, Ajudas,...)	<input type="radio"/>
13.4	NOVOS SERVIÇOS	<input type="radio"/>

14. Descrição da sugestão (opção 1)

15. Descrição da sugestão (opção 2)

16. Descrição da sugestão (opção 3)

17. Descrição da sugestão (opção 4)

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"/>
18.2	Conseguiu responder a todas as questões colocadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Propostas ou sugestões de melhorias a serem implementadas em futuros questionários (facultativo)

--

20. Sexo:

20.1	Feminino	<input type="radio"/>
20.2	Masculino	<input type="radio"/>

21. Faixa Etária:

21.1	Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
21.2	Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
21.3	Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
21.4	Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
21.5	Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

22. Habilitações académicas:

22.1	Superior	<input type="radio"/>
22.2	12º ou equivalente	<input type="radio"/>
22.3	Ensino básico	<input type="radio"/>

13. Anexo II – Questionário aos TOC – 2012

Questionário aos TOC's - 2012

Data de Início: 2012-12-17

Data de Fim: 2012-12-31

SIAT

1. Acesso ao Portal das Finanças

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2012 e no exercício da sua profissão, aos serviços disponíveis no Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Informação disponibilizada sobre clientes

		Sim	Não
2.1	A informação disponibilizada no Portal das Finanças sobre os seus clientes é suficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Que outro tipo de informação deveria ser disponibilizada? (facultativa)

4. Qualidade do Portal das Finanças.

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
4.1	Em termos globais qualifique o Portal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Dificuldades na utilização do Portal

		Sim	Não
5.1	Sentiu alguma dificuldade na utilização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Qualifique as dificuldades que sentiu com a utilização do Portal:

		Elevada	Média	Reduzida	Não Sentida
6.1	Obter a informação pretendida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2	Procedimentos informáticos complexos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3	Encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.4	Perceber as regras e conteúdo dos formulários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.5	Lentidão do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Outros canais

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

8. Qual o que utilizou com mais frequência?

8.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
8.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
8.3	E-mail	<input type="radio"/>

9. Qual o principal motivo que o levou a esta necessidade?

9.1	Mais confiança na qualidade deste canal	<input type="radio"/>
9.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
9.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
9.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
9.5	Incompatibilidade do Sistema Operativo	<input type="radio"/>
9.6	Indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>

10. Outros Portais da Administração Pública

		Sim	Não
10.1	Acedeu, em 2012, a outros portais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o desses serviços?

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
11.1	Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Utiliza com frequência dispositivos móveis?

		Sim	Não
12.1	Smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.2	Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.3	Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Utiliza com frequência Redes Sociais?

		Sim	Não
13.1	Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.2	Hi5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.3	Youtube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.4	LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.5	Google+	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.6	Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.7	Outras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

14.1	IMAGEM E USO (Grafismo, Organização, Pesquisa, ...)	<input type="radio"/>
14.2	SERVIÇOS (Consultar, Entregar, Obter,...)	<input type="radio"/>
14.3	INFORMAÇÃO (Alertas, Ajudas,...)	<input type="radio"/>
14.4	NOVOS SERVIÇOS	<input type="radio"/>

15. Descrição da sugestão (opção 1)

16. Descrição da sugestão (opção 2)

17. Descrição da sugestão (opção 3)

18. Descrição da sugestão (opção 4)

19. Qual a sua opinião sobre este questionário?

		Sim	Não
19.1	A linguagem utilizada é clara e precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.2	Conseguiu responder a todas as questões colocadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Propostas ou sugestões de melhorias a serem implementadas em futuros questionários (facultativo):

14. Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2012

Questionário aos Utilizadores dos Serviços Aduaneiros - 2012

Data de Início: 2012-12-17

Data de Fim: 2012-12-31

SIAT

1. Acesso ao Portal das Finanças

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2012 e no exercício da sua profissão, aos serviços disponíveis no Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Informação disponibilizada sobre clientes

		Sim	Não
2.1	A informação disponibilizada no Portal das Finanças sobre os seus clientes é suficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Que outro tipo de informação deveria ser disponibilizada? (facultativa)

4. Qualidade do Portal das Finanças.

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
4.1	Em termos globais qualifique o Portal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Dificuldades na utilização do Portal

		Sim	Não
5.1	Sentiu alguma dificuldade na utilização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Qualifique as dificuldades que sentiu com a utilização do Portal:

		Elevada	Média	Reduzida	Não Sentida
6.1	Obter a informação pretendida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2	Procedimentos informáticos complexos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3	Encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.4	Perceber as regras e conteúdo dos formulários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.5	Lentidão do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Outros canais

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

8. Qual o que utilizou com mais frequência?

8.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
8.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
8.3	E-mail	<input type="radio"/>

9. Qual o principal motivo que o levou a esta necessidade?

9.1	Mais confiança na qualidade deste canal	<input type="radio"/>
9.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
9.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
9.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
9.5	Incompatibilidade do Sistema Operativo	<input type="radio"/>
9.6	Indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>

10. Outros Portais da Administração Pública

		Sim	Não
10.1	Acedeu, em 2012, a outros portais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o desses serviços?

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
11.1	Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Utiliza com frequência dispositivos móveis?

		Sim	Não
12.1	Smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.2	Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.3	Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Utiliza com frequência Redes Sociais?

		Sim	Não
13.1	Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.2	Hi5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.3	Youtube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.4	LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.5	Google+	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.6	Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.7	Outras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

14.1	IMAGEM E USO (Grafismo, Organização, Pesquisa, ...)	<input type="radio"/>
14.2	SERVIÇOS (Consultar, Entregar, Obter,...)	<input type="radio"/>
14.3	INFORMAÇÃO (Alertas, Ajudas,...)	<input type="radio"/>
14.4	NOVOS SERVIÇOS	<input type="radio"/>

15. Descrição da sugestão (opção 1)

16. Descrição da sugestão (opção 2)

17. Descrição da sugestão (opção 3)

18. Descrição da sugestão (opção 4)

19. Qual a sua opinião sobre este questionário?

		Sim	Não
19.1	A linguagem utilizada é clara e precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.2	Conseguiu responder a todas as questões colocadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Propostas ou sugestões de melhorias a serem implementadas em futuros questionários (facultativo):

15. Anexo IV – Questionário aos Notários – 2012

Questionário aos Notários - 2012

Data de Início: 2012-12-17

Data de Fim: 2012-12-31

SIAT

1. Acesso ao Portal das Finanças

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2012 e no exercício da sua profissão, aos serviços disponíveis no Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Qualidade do Portal das Finanças.

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
2.1	Em termos globais qualifique o Portal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Dificuldades na utilização do Portal

		Sim	Não
3.1	Sentiu alguma dificuldade na utilização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Qualifique as dificuldades que sentiu com a utilização do Portal:

		Elevada	Média	Reduzida	Não Sentida
4.1	Obter a informação pretendida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2	Procedimentos informáticos complexos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3	Encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4	Perceber as regras e conteúdo dos formulários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5	Lentidão do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Outros canais

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

6. Qual o que utilizou com mais frequência?

6.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
6.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
6.3	E-mail	<input type="radio"/>

7. Qual o principal motivo que o levou a esta necessidade?

7.1	Mais confiança na qualidade deste canal	<input type="radio"/>
7.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
7.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
7.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
7.5	Incompatibilidade do Sistema Operativo	<input type="radio"/>
7.6	Indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>

8. Outros Portais da Administração Pública

		Sim	Não
8.1	Acedeu, em 2012, a outros portais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o desses serviços?

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
9.1	Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Utiliza com frequência dispositivos móveis?

		Sim	Não
10.1	Smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.2	Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.3	Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Utiliza com frequência Redes Sociais?

		Sim	Não
11.1	Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2	Hi5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3	Youtube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.4	LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.5	Google+	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.6	Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.7	Outras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

12.1	IMAGEM E USO (Grafismo, Organização, Pesquisa, ...)	<input type="radio"/>
12.2	SERVIÇOS (Consultar, Entregar, Obter,...)	<input type="radio"/>
12.3	INFORMAÇÃO (Alertas, Ajudas,...)	<input type="radio"/>
12.4	NOVOS SERVIÇOS	<input type="radio"/>

13. Descrição da sugestão (opção 1)

14. Descrição da sugestão (opção 2)

15. Descrição da sugestão (opção 3)

16. Descrição da sugestão (opção 4)

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"/>
17.2	Conseguiu responder a todas as questões colocadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Propostas ou sugestões de melhorias a serem implementadas em futuros questionários (facultativo):

