



AT
autoridade
tributária e aduaneira

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO
DOS UTILIZADORES 2013
(canal internet)**



Março 2014

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES 2013
(canal internet)

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.01



Rua da Prata nº 10

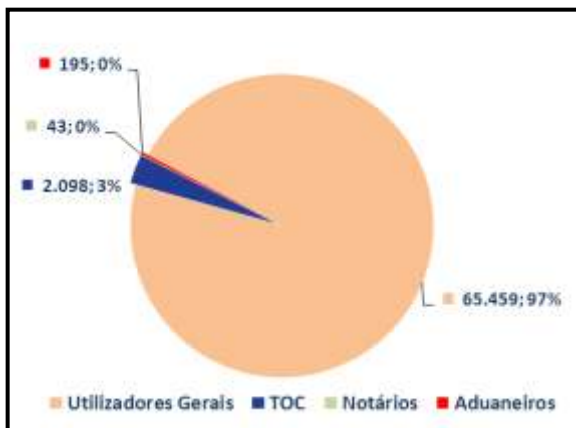
1149-027 Lisboa

www.portaldasfinancas.gov.pt

Índice

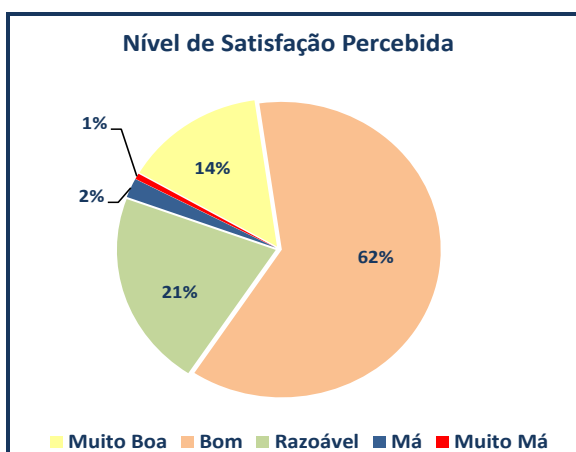
1.	Síntese de Respostas.....	4
2.	Introdução	7
3.	Evolução Participativa e Universo.....	8
3.1.	Evolução da participação.....	8
3.2.	Caraterização do Universo	9
4.	Utilizadores Gerais	10
4.1.	Padrão do acesso ao Portal.....	10
4.2.	Tipologia do utilizador.....	10
4.3.	Nível de satisfação percebida	11
4.4.	Utilização de outros canais	11
5.	Técnicos Oficiais de Contas	12
5.1.	Padrão do acesso ao Portal.....	12
5.2.	Nível de satisfação percebida	12
5.3.	Utilização de outros canais	13
6.	Operadores Aduaneiros	14
6.1.	Padrão do acesso ao Portal.....	14
6.2.	Nível de satisfação percebida	14
6.3.	Utilização de outros canais	15
7.	Notários.....	16
7.1.	Padrão do acesso ao Portal.....	16
7.2.	Nível de satisfação percebida	16
7.3.	Utilização de outros canais	17
8.	Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública	17
9.	Conclusão	19
10.	Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2012.....	20
11.	Anexo II – Questionário aos TOC – 2012.....	22
12.	Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2012.....	24
13.	Anexo IV – Questionário aos Notários – 2012	26

1. Síntese de Respostas



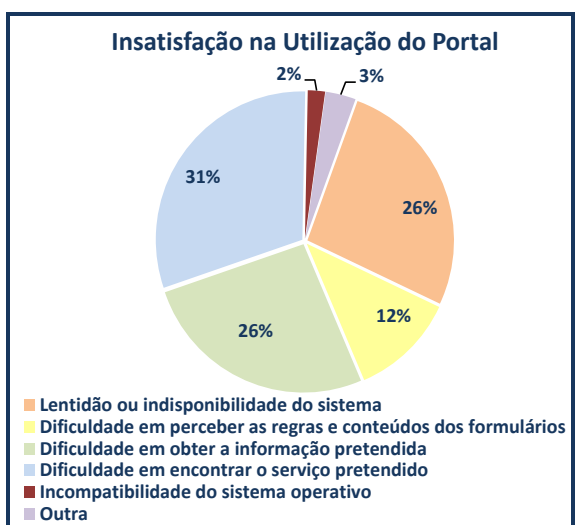
67.795

Utilizadores do Portal
[96% são utilizadores gerais]



76 %

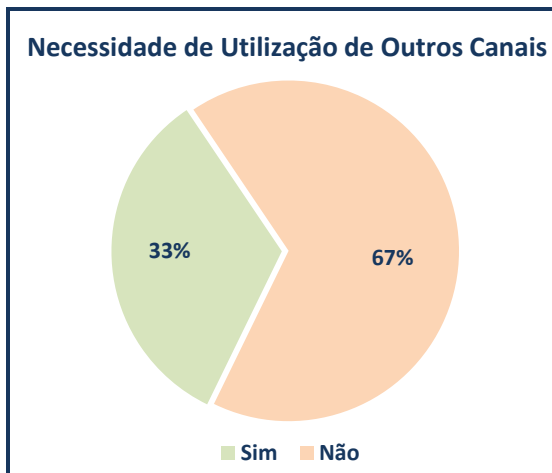
Qualidade - Bom e Muito Bom



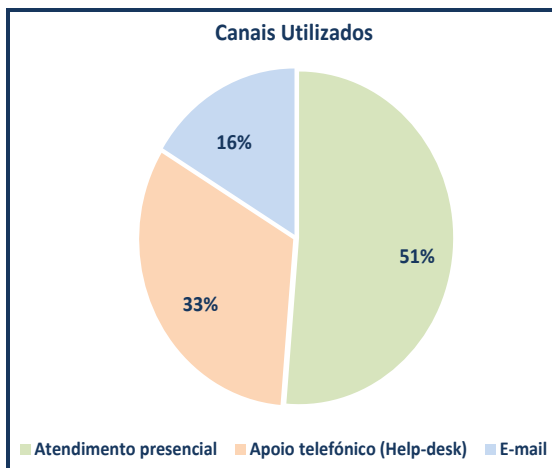
57 %

Dificuldade em encontrar o serviço
ou a informação pretendida

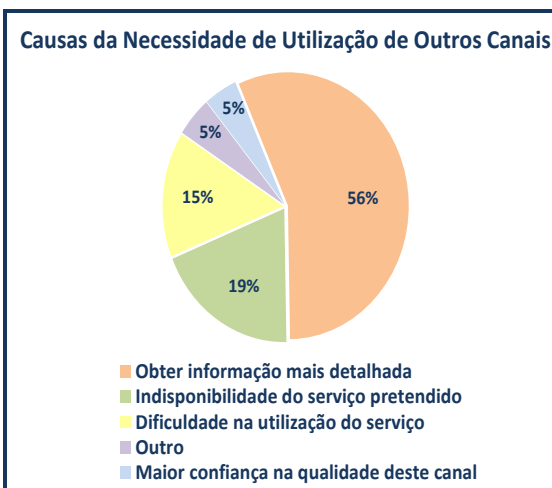
[principal razão indicada pelos 24% de
Insatisfeitos]



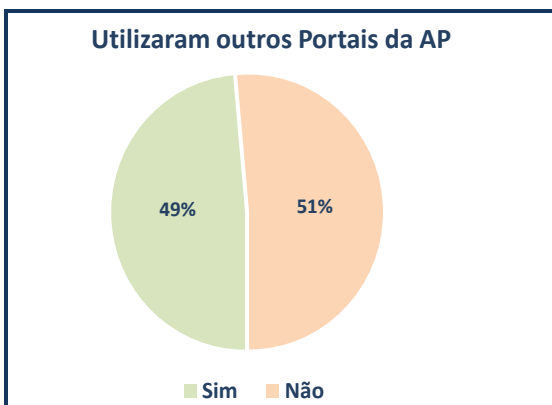
67%
Não necessita
utilizar outros canais de atendimento



51 %
Prefere o presencial
[dos 33% que utilizam outro canal]



56 %
Procura informação mais detalhada
[dos 33% que utilizam outro canal]



51 %

Não acederam a outros portais da AP



91%

Consideraram o Portal das Finanças
melhor ou idêntico

[dos 49% que utilizam outros portais da AP]

Introdução

A promoção de inquéritos à satisfação dos utilizadores para avaliação dos serviços prestados pelas organizações assenta num pilar estratégico de orientação para a qualidade e para o cliente.

Nessa perspetiva de melhoria contínua, conhecer a satisfação dos utilizadores do Portal das Finanças é fundamental para que possamos ir de encontro às suas expectativas e melhorarmos a qualidade do serviço que lhe prestamos.

A aferição da satisfação dos *stakeholders*, permite efetuar a medição da eficiência das políticas prosseguidas e, paralelamente, suportar a conceção de medidas de ajustamento e apoiar a tomada de decisão.

Na senda do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao nível dos serviços disponibilizados, a AT manteve em 2013 a assunção do compromisso de auscultar a satisfação dos utilizadores tendo promovido, para o efeito, a disponibilização dos inquéritos para todos os grupos-alvo de utilizadores - gerais, técnicos oficiais de contas, operadores aduaneiros e notários - de modo a verificar a continuidade da elevada satisfação conseguida nos últimos anos.

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 grupos de utilizadores acima identificados, no sentido 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 insatisfeitos [não consideram o portal muito bom ou bom].

A sistematização da análise dos dados recolhidos no âmbito do inquérito à satisfação dos utilizadores (2013), 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.

2. Evolução Participativa e Universo

2.1. Evolução da participação

Procurando atribuir uma noção de histórico à análise, mas tendo em conta as condicionantes que resultam da uniformização dos questionários setoriais pré-existentes à fusão das diferentes direções-gerais que deram origem à **AT** (nomeadamente, a reformulação do universo-alvo) e, paralelamente, um 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 e 2013) com o número médio das participações dos últimos três anos anteriores à fusão, conforme tabela 1.

Evolução Participativa (2013)								
Grupos-alvo	2009	2010	2011	Média	2012	Var.	2013	Var.
	(1)	(2)	(3)	(4)=(1+2+3)/3	(5)	(6)=5/4	(7)	(8)=7/5
Aduaneiros	518	347	451	439	155	-64,7%	195	25,8%
Notários	52	90	78	73	76	3,6%	43	-43,4%
TOC	3.733	4.190	2.143	3.355	2.969	-11,5%	2.098	-29,3%
Utilizadores	28.147	27.943	31.212	29.101	56.543	94,3%	66.291	17,2%
Total	32.450	32.570	33.884	32.968	59.743	81,2%	68.627	14,9%

Tabela 1 – Evolução participativa

Do conjunto da evolução participativa, no período considerado, destaca-se um decréscimo na participação, no ano de 2013 (à semelhança da tendência verificada nos anos anteriores), dos operadores profissionais, em particular no que se refere aos TOC, e um acréscimo muito significativo na participação dos utilizadores não profissionais.

2.2. Caraterização do Universo

Caraterização do Universo (2013)

Grupos alvo	Mail's enviados (2012)	Registos Portal (2013)	Mail's enviados (2013)	Utilizadores do Portal (2013)	Participações % mail's	Participações % registos
Aduaneiros	2.407	2.150	2.150	195	9,1%	9,1%
Notários	1.803	1.974	437	43	9,8%	2,2%
TOC	49.849	73.788	23.641	2.098	8,9%	2,8%
Utilizadores	888.722	9.122.665	861.552	65.459	7,6%	0,7%
Total	942.781	9.200.577	887.780	67.795	7,6%	0,7%

Tabela 2 – Caraterização do universo de participantes

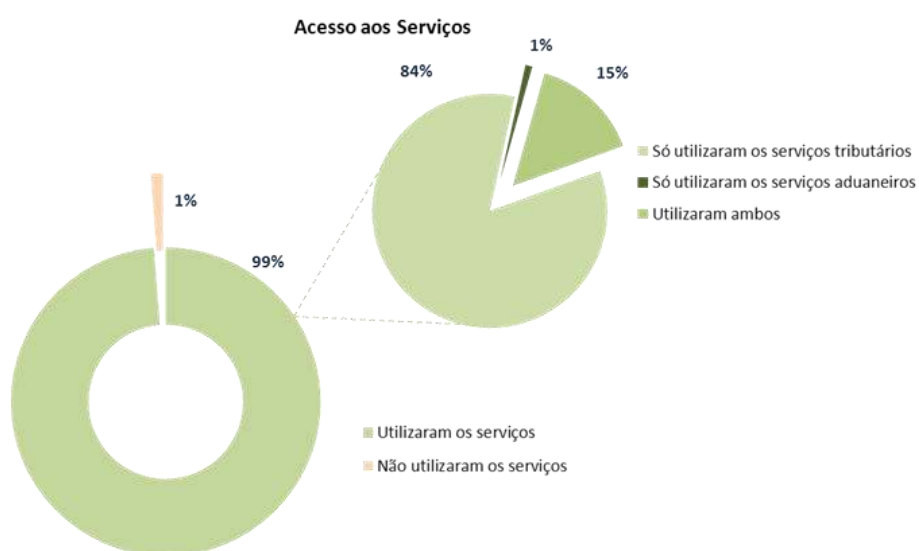
O processo de composição do universo dos destinatários do inquérito à satisfação dos utilizadores, é definido considerando a totalidade dos utilizadores registados no **Portal das Finanças** independentemente da sua característica profissional ou geral e, dentre esses, por aqueles que apresentam um endereço 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 2013, 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 (2013) que afirmaram ter utilizado o portal, verifica-se um índice de participação global de 0,7% em função dos contribuintes registados e de 7,6% em função do número total de convites enviados. Índices iguais 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 correspondente a 2,8% do total de registos e de 8,9% do total de convites enviados. Nos notários a participação representa sucessivamente 2,2% e 9,8%, enquanto que nos operadores aduaneiros ambos os níveis se situaram nos 9,1%.

3. Utilizadores Gerais

Utilizadores do Portal: 65.459 (0,7%)

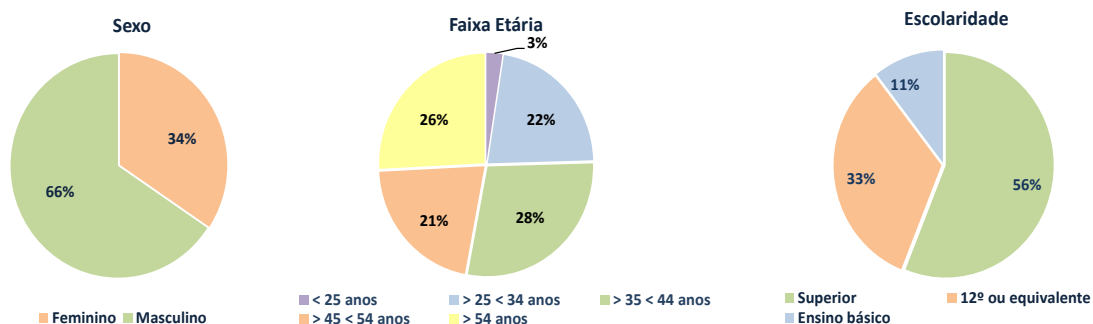
3.1. Padrão do acesso ao Portal



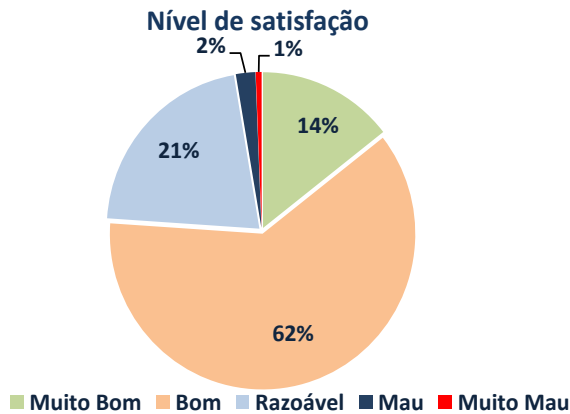
Praticamente todos (99%) os utilizadores gerais que responderam ao inquérito acederam aos serviços disponibilizados pelo mesmo, tendo sido os serviços da área tributária os que registaram maior procura (84%).

3.2. Tipologia do utilizador geral

Feita uma avaliação global dos resultados obtidos, em relação à caracterização dos inquiridos, pode concluir-se que o utilizador típico é predominantemente do sexo masculino, na faixa etária entre os 35 e os 44 anos e com nível de educação superior.

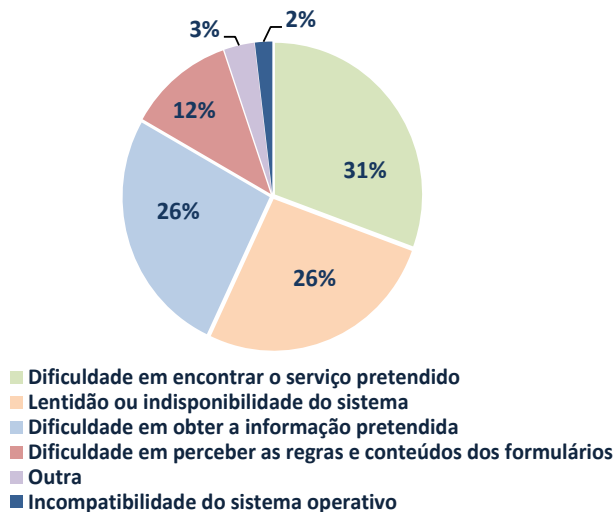


3.3. Nível de satisfação percebida



Elevado grau de apreciação demonstrado na qualidade percebida pelos serviços prestados no **Portal das Finanças**, 76% de apreciações boas ou muito boas, contra 3% de apreciações inferiores a razoável.

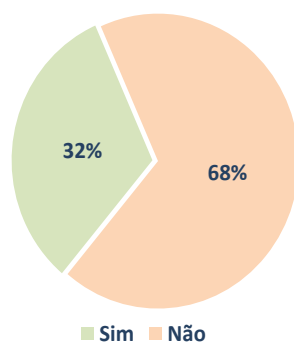
Insatisfação na Utilização do Portal



Entre os 24% dos utilizadores gerais que não consideram o **Portal das Finanças**, Muito Bom ou Bom, 69% identificaram como principal razão a dificuldade na sua utilização, sendo a “*dificuldade em encontrar o serviço pretendido*”, a mais sentida (31%). A “*lentidão ou indisponibilidade do sistema*”, foi sentida por 26%.

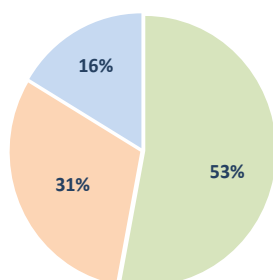
3.4. Utilização de outros canais

Necessidade de Utilização de Outros Canais



Em 68% dos acessos, o **Portal das Finanças** supriu cabalmente as necessidades sentidas por parte dos utilizadores gerais.

Canais Utilizados



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

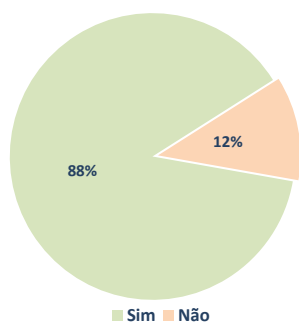
Dos restantes 32% de utilizadores gerais que necessitaram de recorrer a outros canais, uma parcela de 84% privilegiou o atendimento imediato (atendimentos presencial e telefónico), sendo o atendimento presencial o mais utilizado (53%).

4. Técnicos Oficiais de Contas

Registados no Portal: 73.788

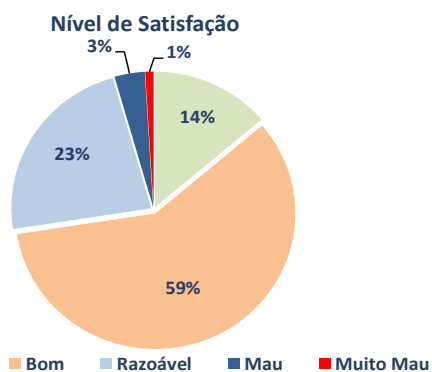
Utilizadores do Portal: 2.098 (2,8%)

4.1. Padrão do acesso ao Portal



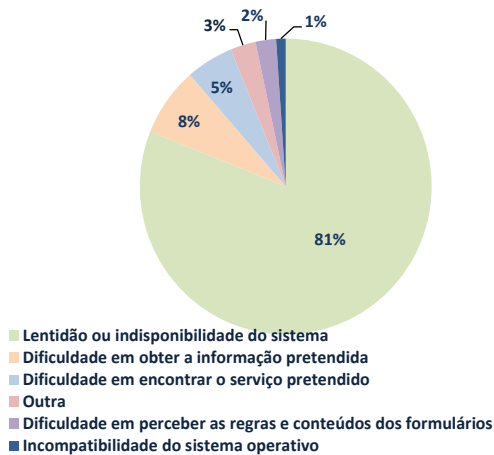
O Portal das Finanças foi acessado por 88% de TOC no exercício da sua profissão.

4.2. Nível de satisfação percebida



Elevado grau de apreciação demonstrado na qualidade dos serviços prestados no **Portal das Finanças**, 73% de apreciações boas ou muito boas, contra 4% de apreciações inferiores a razoável.

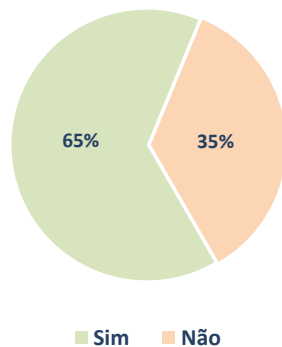
Insatisfação na Utilização do Portal



Entre os 27% dos TOC que não consideram o **Portal das Finanças**, Muito Bom ou Bom, 81% apontam a “*Lentidão ou indisponibilidade do sistema*”, como a principal causa de insatisfação.

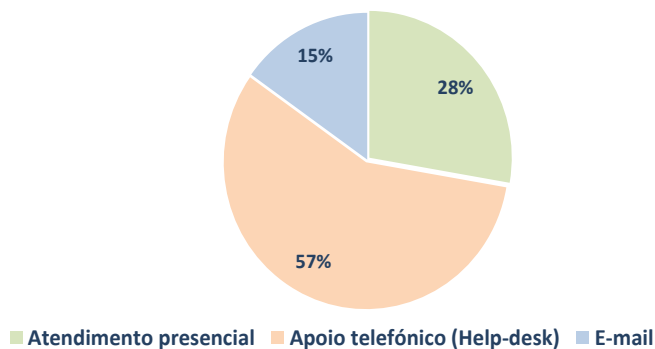
4.3. Utilização de outros canais

Necessidade de Utilização de Outros Canais



Em 35% dos casos o **Portal das Finanças** supriu as necessidades sentidas por parte dos Técnicos Oficiais de Contas (TOC).

Canais Utilizados



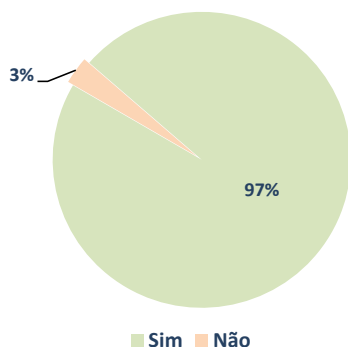
Entre os TOC que declararam recorrer a outros canais de atendimento, uma parcela de 85% privilegiou a utilização de serviços de carácter imediato (presencial e telefónico) com prevalência pelo atendimento telefónico (57%).

5. Operadores Aduaneiros

Registados no Portal: 2.150

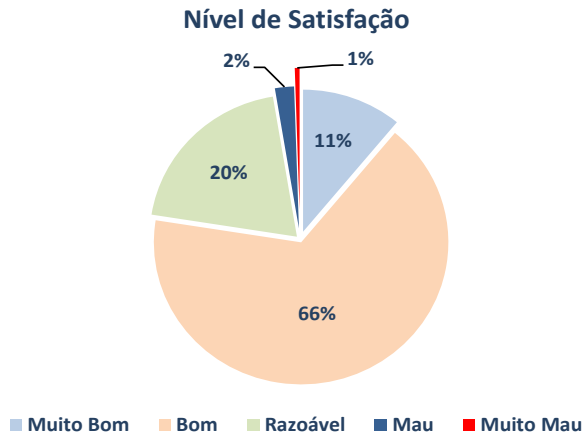
Utilizadores do Portal: 195 (9,1%)

5.1. Padrão do acesso ao Portal



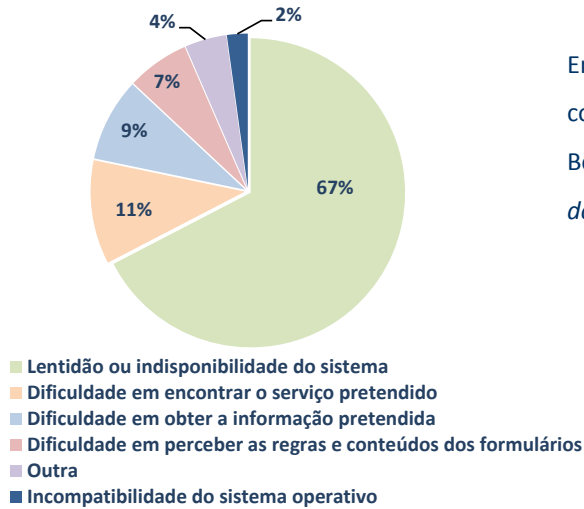
A quase totalidade dos operadores aduaneiros que responderam ao inquérito (97%) acedeu ao **Portal das Finanças** no exercício da sua profissão.

5.2. Nível de satisfação percebida



Elevado grau de apreciação demonstrado na qualidade percebida pelos serviços prestados no **Portal das Finanças**, 77% de apreciações boas ou muito boas contra 3% de apreciações inferiores a razoável.

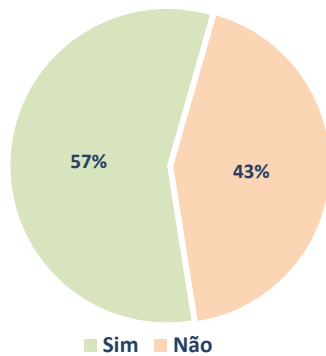
Insatisfação na Utilização do Portal



Entre os 23% dos operadores aduaneiros que não consideram o **Portal das Finanças**, Muito Bom ou Bom, 67% apontam a “*Lentidão ou indisponibilidade do sistema*”, como a principal causa.

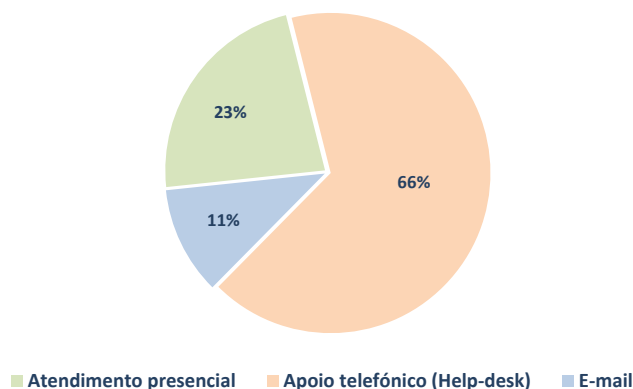
5.3. Utilização de outros canais

Necessidade de Utilização de Outros Canais



Em 43% dos casos o **Portal das Finanças** supriu as necessidades sentidas por parte dos operadores aduaneiros.

Canais Utilizados



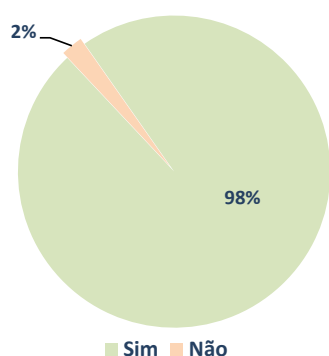
Nos restantes, uma parcela de 89% privilegiou a utilização de serviços de carácter imediato (presencial e telefónico) com prevalência pelo atendimento telefónico (66%).

6. Notários

Registados no Portal: 1.974

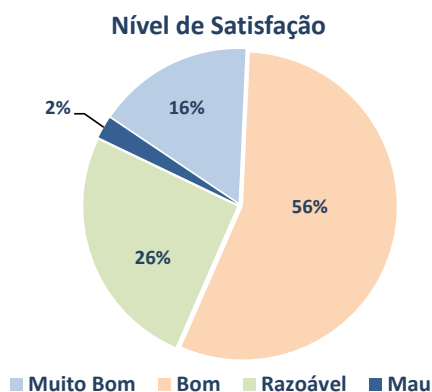
Utilizadores do Portal: 43 (2,2%)

6.1. Padrão do acesso ao Portal



O **Portal das Finanças** foi acessado por 98% dos notários no exercício da sua profissão.

6.2. Nível de satisfação percebida



Elevado grau de apreciação demonstrado na qualidade percebida pelos serviços prestados no **Portal das Finanças**, 82% de apreciações boas ou muito boas, contra 2% de apreciações inferiores a razoável.

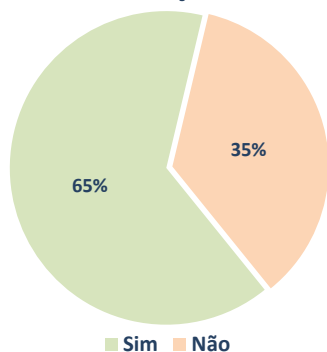
Insatisfação na Utilização do Portal



De entre os 18% dos notários que não consideram o **Portal das Finanças**, Muito Bom ou Bom, 75% apontam a "Lentidão ou indisponibilidade do sistema", como a principal causa de insatisfação.

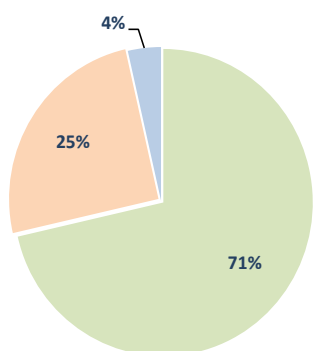
6.3. Utilização de outros canais

Necessidade de Utilização de Outros Canais



Em 35% dos casos o **Portal das Finanças** supriu as necessidades sentidas por parte dos notários.

Canais Utilizados



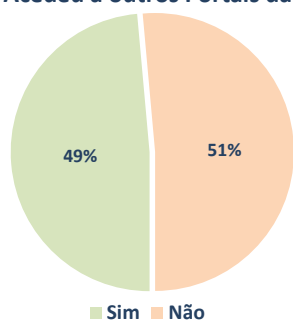
Nos restantes 65%, uma parcela de 96% privilegiou a utilização de serviços de carácter imediato (presencial e telefónico), com prevalência pelo atendimento presencial (71%).

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

7. Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública

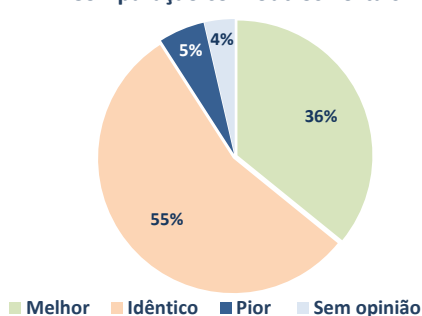
Refletindo uma preocupação inserida no QUAR da AT, focando uma perspetiva de melhores práticas e de melhoria contínua, o inquérito à satisfação dos utilizadores 2013 procurou auscultar os utilizadores do portal quanto à comparabilidade da satisfação percebida com o **Portal das Finanças** face à utilização de outros portais da Administração Pública.

Acedeu a outros Portais da AP



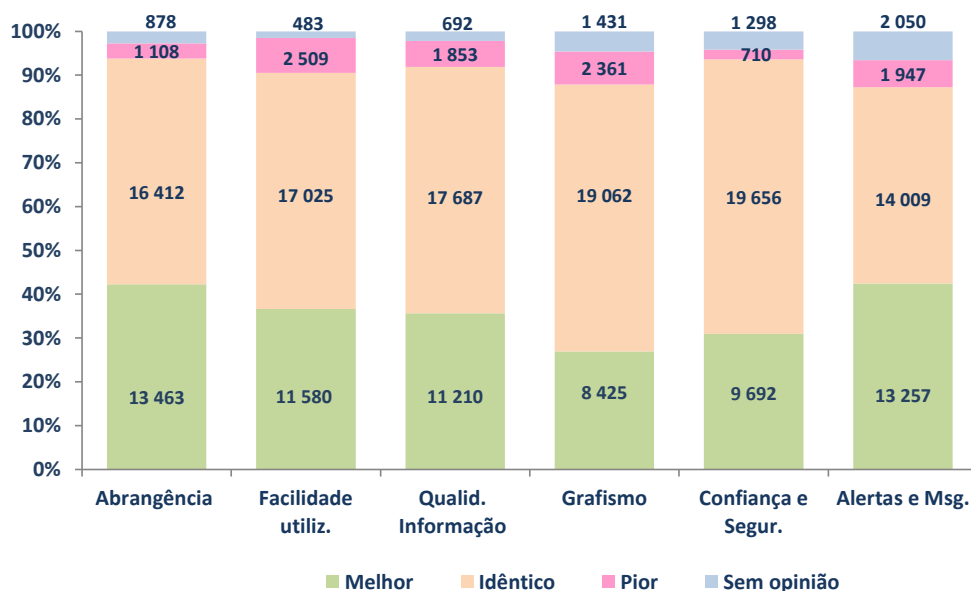
Verifica-se uma distribuição equilibrada entre os utilizadores do **Portal das Finanças**, quanto ao acesso a outros portais da Administração Pública, contudo prevalece a faixa (51%) dos que declararam não aceder a outros portais.

Comparação com outros Portais



Do total de utilizadores do **Portal das Finanças** que declararam aceder a outros portais, 91% avaliou o portal da Finanças em termos idênticos ou superiores a outros portais da Administração Pública.

Comparação com outros Portais



Desagregando os dados da comparabilidade dos portais por categorias, verifica-se que o nível de perceção idêntica ou melhor é de 94% nas categorias *abrangência de serviços disponíveis* e na *confiança e segurança*, de 92% na *qualidade da informação disponibilizada*, de 91% na *facilidade de utilização*, de 88% quanto à *imagem gráfica* e de 87% relativamente ao *sistema de alertas e mensagens*.

8. Conclusão

Da análise dos resultados dos inquéritos de avaliação, à qualidade percebida nos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças** e 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. Fazendo uma leitura direta dos dados podemos retirar as seguintes conclusões gerais:

- Um índice de satisfação global (bom / muito bom) de 76% face à qualidade percebida nos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças** (76% pelos utilizadores gerais, 73% pelos TOC, 77% pelos operadores aduaneiros, 82% pelos notários).
- O nível de insatisfação perante os serviços disponibilizados, foi manifestado de forma diferente consoante o tipo de utilizador do portal (31% dos utilizadores gerais consideram a *“Dificuldade em encontrar o serviço pretendido”*, enquanto que, 81% dos TOC, 67% dos operadores aduaneiros, 75% dos notários consideram a *“Lentidão ou indisponibilidade do sistema”*, como a principal causa de insatisfação).
- Elevado nível de resposta do **Portal das Finanças** perante as expectativas dos utilizadores, verificando-se genericamente cerca de 67% de utilizadores sem necessidade de utilizar outros canais de atendimento / esclarecimento (68% dos utilizadores gerais, 35% dos TOC, 43% dos operadores aduaneiros e 35% dos notários). Por outro lado dentre aqueles que necessitaram de recorrer a outros canais 51% privilegiaram o atendimento presencial, 33% privilegiaram o apoio telefónico e os restantes 16% o correio eletrónico. Consequentemente, 84% dos utilizadores em dificuldades privilegiaram o contato direto com os serviços para solucionar os seus problemas; designadamente o canal presencial por parte dos utilizadores gerais e dos notários e o canal telefónico por parte dos TOC e dos operadores aduaneiros.
- No que se refere à utilização de outros portais da Administração Pública, 51% dos utilizadores do portal das finanças, declararam não os utilizar. Dos 49% dos utilizadores do portal das finanças que afirmaram utilizar outros portais, 91% avaliam o **Portal das Finanças** em termos idênticos ou superiores àqueles.

9. Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2012

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2013

Data de Início: 2013-12-10

Data de Fim: 2013-12-21



1. Acesso, em 2013, aos serviços disponíveis no Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu aos serviços fiscais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2	Acedeu aos serviços aduaneiros?	<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. Qualidade do Portal das Finanças

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

4. Qual a principal razão porque não considera muito bom ou bom?

4.1	Lentidão ou indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>
4.2	Dificuldade em perceber as regras e conteúdos dos formulários	<input type="radio"/>
4.3	Dificuldade em obter a informação pretendida	<input type="radio"/>
4.4	Dificuldade em encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>
4.5	Incompatibilidade do sistema operativo	<input type="radio"/>
4.6	Outra	<input type="radio"/>

5. Outra (Descrição)

6. Outros canais de contacto com a AT

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

7. Qual o que utilizou com maior frequência?

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

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

8.1	Maior 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	Outro	<input type="radio"/>

9. Outro (descrição)

10. Acedeu, em 2013, a outros portais da Administração Pública?

10.1	Sim	<input type="radio"/>
10.2	Não	<input type="radio"/>

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

		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. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

13. Sexo:

13.1	Feminino	<input type="radio"/>
13.2	Masculino	<input type="radio"/>

14. Faixa Etária:

14.1	Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
14.2	Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
14.3	Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
14.4	Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
14.5	Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

15. Habilitações académicas:

15.1	Superior	<input type="radio"/>
15.2	12º ou equivalente	<input type="radio"/>
15.3	Ensino básico	<input type="radio"/>

10. Anexo II – Questionário aos TOC – 2012

Questionário aos TOC's - 2013

Data de Início: 2013-12-10

Data de Fim: 2013-12-21



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2013 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. Qual a principal razão porque não considera muito bom ou bom?

3.1	Lentidão ou indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>
3.2	Dificuldade em perceber as regras e conteúdos dos formulários	<input type="radio"/>
3.3	Dificuldade em obter a informação pretendida	<input type="radio"/>
3.4	Dificuldade em encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>
3.5	Incompatibilidade do sistema operativo	<input type="radio"/>
3.6	Outra	<input type="radio"/>

4. Outra (Descrição)

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 que utilizou com maior 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 utilizar outro canal?

7.1	Maior 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	Outro	<input type="radio"/>

8. Outro (descrição)

9. Acedeu, em 2013, a outros portais da Administração Pública?

9.1	Sim	<input type="radio"/>
9.2	Não	<input type="radio"/>

10. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o 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. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

11. Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2012

Questionário aos Utilizadores dos Serviços Aduaneiros - 2013

Data de Início: 2013-12-10

Data de Fim: 2013-12-21



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2013 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. Qual a principal razão porque não considera muito bom ou bom?

3.1	Lentidão ou indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>
3.2	Dificuldade em perceber as regras e conteúdos dos formulários	<input type="radio"/>
3.3	Dificuldade em obter a informação pretendida	<input type="radio"/>
3.4	Dificuldade em encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>
3.5	Incompatibilidade do sistema operativo	<input type="radio"/>
3.6	Outra	<input type="radio"/>

4. Outra (Descrição)

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 que utilizou com maior 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 utilizar outro canal?

7.1	Maior 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	Outro	<input type="radio"/>

8. Outro (descrição)

9. Acedeu, em 2013, a outros portais da Administração Pública?

9.1	Sim	<input type="radio"/>
9.2	Não	<input type="radio"/>

10. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o 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. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

12. Anexo IV – Questionário aos Notários – 2012

Questionário aos Notários - 2013

Data de Início: 2013-12-10

Data de Fim: 2013-12-21



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2013 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. Qual a principal razão porque não considera muito bom ou bom?

3.1	Lentidão ou indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>
3.2	Dificuldade em perceber as regras e conteúdos dos formulários	<input type="radio"/>
3.3	Dificuldade em obter a informação pretendida	<input type="radio"/>
3.4	Dificuldade em encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>
3.5	Incompatibilidade do sistema operativo	<input type="radio"/>
3.6	Outra	<input type="radio"/>

4. Outra (Descrição)

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 que utilizou com maior 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 utilizar outro canal?

7.1	Maior 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	Outro	<input type="radio"/>

8. Outro (descrição)

9. Acedeu, em 2013, a outros portais da Administração Pública?

9.1	Sim	<input type="radio"/>
9.2	Não	<input type="radio"/>

10. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o 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. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

