



AT
autoridade
tributária e aduaneira

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO CANAL INTERNET AT

2014



Março 2015

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO CANAL INTERNET AT

2014

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.01



Rua da Prata nº 10

1149-027 Lisboa

www.portaldasfinancas.gov.pt

Índices

Geral

1	Síntese de Respostas.....	5
2	Introdução.....	6
3	Evolução Participativa e Universo	7
3.1	Evolução da participação	7
3.2	Caraterização do Universo.....	7
4	Padrão de acesso ao Portal	9
4.1	Acesso aos serviços fiscais e aduaneiros.....	9
5	Nível de satisfação percecionado	10
5.1	Global.....	10
5.2	Evolução (2012 - 2014).....	10
5.3	Por indicador	11
6	Utilização de outros canais de contacto com a AT	12
6.1	Utilização de outros canais - Global	12
6.2	Utilização de outros canais.....	12
6.3	Canal utilizado com mais frequência - Global	12
6.4	Canal utilizado com mais frequência	13
6.5	Motivos para a utilização de outros canais de comunicação.....	13
7	Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública.....	15
7.1	Acesso a outros portais da Administração Pública - Geral	15
7.2	Acesso a outros portais da Administração Pública	15
7.3	Comparação com os outros portais por utilizador.....	16
7.4	Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria	16
8	Tipologia do utilizador geral.....	17
9	Conclusões.....	18
	Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2014.....	19
	Anexo II – Questionário aos TOC – 2014	21
	Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2014	23
	Anexo IV – Questionário aos Notários – 2014.....	25

Tabelas

Tabela 1 – Evolução participativa	7
Tabela 2 – Caracterização do universo de participantes	7
Tabela 3 – Nível de satisfação dos participantes	10
Tabela 4 – Nível de satisfação dos participantes por indicador	11
Tabela 5 – Motivos para a necessidade de utilização de outro canal	13

1 Síntese de Respostas

N.º de respondentes	Utilizaram o Portal	Utilizadores Gerais
41.626	40.785	97%
Qualidade do Portal	Bom e Muito Bom	75%
Fiabilidade e utilidade da informação	Principal razão de satisfação dos utilizadores profissionais	74%
Facilidade de acesso	Principal razão de satisfação dos utilizadores gerais	84%
Não necessitaram utilizar outros canais de atendimento		64%
Necessitaram utilizar outros canais de atendimento	Canal de comunicação preferido (Presencial)	Principal razão para utilizar outro canal (Indisponibilidade do serviço pretendido)
36%	49%	57%
Não acederam a outros portais da AP		50%
Dos 50% que utilizam outros portais da AP	Consideraram o Portal das Finanças melhor ou idêntico	92%

2 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 se possa ir de encontro às suas expectativas aperfeiçoando a qualidade do serviço prestado.

Na senda do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao nível dos serviços disponibilizados, a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) mantém, desde 2012, a assunção do compromisso de auscultar a satisfação dos utilizadores tendo promovido, para o efeito, a disponibilização dos inquéritos para todos os grupos-alvo – 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 e procurando conhecer o nível de satisfação dos cidadãos quanto ao seu relacionamento *online* com a AT, foi disponibilizado no Portal das Finanças um conjunto de inquéritos direcionados aos grupos de utilizadores acima identificados, 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 (2014), incorporada neste relatório, propõe 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 Evolução Participativa e Universo

3.1 Evolução da participação

Considerando apenas o período temporal decorrido desde a criação da AT, de que resultou a uniformização dos questionários sectoriais pré-existentes à fusão das três direcções gerais que lhe deram origem, a evolução participativa no inquérito anual de avaliação da satisfação dos utilizadores do canal Internet AT regista, em 2014, uma tendência nitidamente decrescente (tabela 1). Em termos globais verificou-se uma diminuição de participação em todas as categorias de utilizadores do Portal, contudo, o maior decréscimo participativo, comparativamente ao ano de 2013, verifica-se nos grupos-alvo “utilizadores gerais” e “operadores aduaneiros”.

	2012	2013	2014	Var.
Grupos-alvo	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-2)/2
Aduaneiros	155	195	122	-37,4%
Notários	76	43	34	-22,9%
TOC	2.969	2.098	1.453	-30,7%
Utilizadores Gerais	56.543	66.291	40.017	-39,6%
Total	59.743	68.627	41.626	-39,3%

Tabela 1 – Evolução participativa

Embora esta variação negativa não se possa explicar através de uma extrapolação direta da análise dos resultados, é reconhecido que os utilizadores apresentam alguns factores comportamentais padrão, nomeadamente:

- “cansaço” associado à fraca ou inexistente alteração gráfica e/ou oferta de serviços.
- não responder aos inquéritos em anos consecutivos.
- não entender a finalidade e/ou importância da participação.
- receios de segurança, associados com os cada vez maiores riscos de *phishing*.
- inexistência de contrapartidas ou estímulos à participação.

3.2 Caracterização do Universo

Grupos-alvo	Registos Portal (2014)	Mail's enviados (2014)	Respondentes Utilizadores do Portal (2014)	Participações % registados	Participações % mail's
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)/(1)	(5)=(3)/(4)
Aduaneiros	2.142	2.142	118	5,5%	5,5%
Notários	1.981	514	31	1,6%	6,0%
TOC	72.854	26.693	1.227	1,7%	4,6%
Utilizadores Gerais	9.514.331	635.245	39.409	0,4%	6,2%
Total	9.591.308	664.594	40.785	0,4%	6,1%

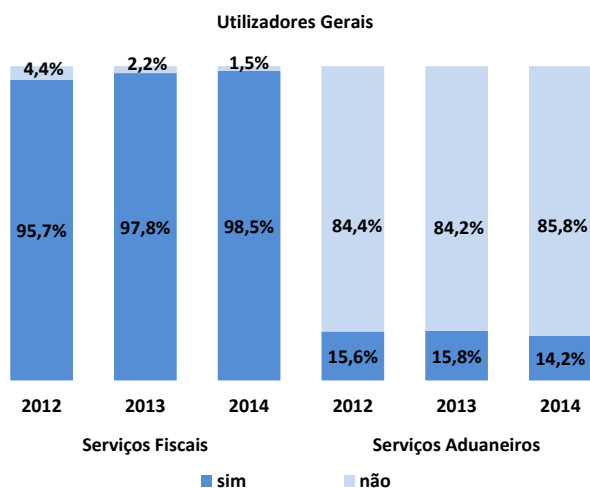
Tabela 2 – Caracterização do universo de participantes

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 e, de entre esses, por aqueles que autorizaram a receção de informação da AT através da conta de correio eletrónico indicada. Este conjunto recebeu um convite direto à participação no inquérito 2014, no entanto o inquérito esteve igualmente disponível no Portal das Finanças para todos os utilizadores.

Tendo em conta o número total de respondentes, que em 2014 afirmaram ter utilizado o Portal, verifica-se um índice de participação global de 0,4% em função dos contribuintes registados e de 6,1% 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 1,7% do total de registos e de 4,6% do total de convites enviados. Nos notários a participação representa sucessivamente 1,6% e 6,0%, enquanto que nos Operadores Aduaneiros ambos os níveis se situaram nos 5,5%.

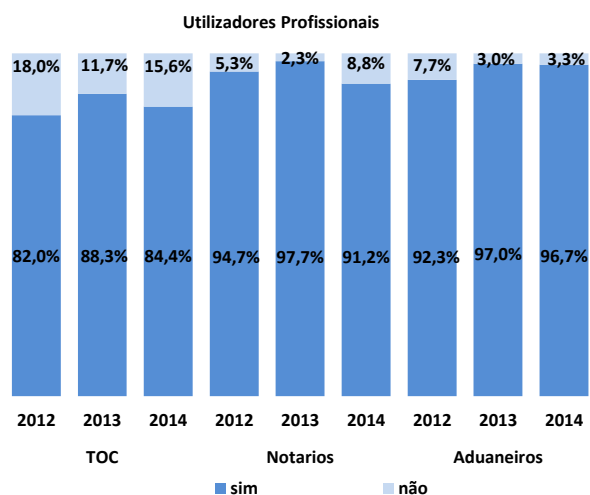
4 Padrão de acesso ao Portal

4.1 Acesso aos serviços fiscais e aduaneiros



Em 2014, 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 evolutiva que caracteriza o período 2012-2014.



Também a quase totalidade dos utilizadores profissionais, que responderam ao inquérito em 2014, afirmaram aceder ao Portal, no exercício da sua profissão, mantendo-se assim a situação verificada nos anos anteriores.

Os Operadores Aduaneiros e os Notários são os grupos cuja percentagem de acesso ao Portal no exercício da sua profissão, é mais elevada (respetivamente 96,7% e 91,2%, em 2014).

5 Nível de satisfação percecionado

5.1 Global

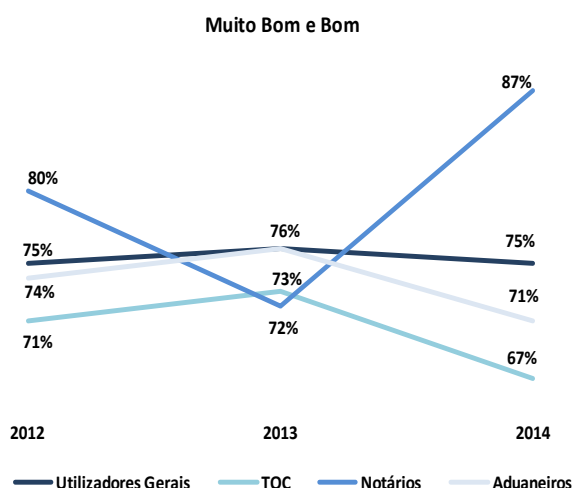
	Utilizadores Gerais	TOC	Notários	Aduaneiros	Total
	%	%	%	%	%
Muito Bom	14,13%	8,67%	19,35%	11,97%	13,97%
Bom	61,17%	58,30%	67,74%	59,83%	61,09%
Razoável	22,12%	27,58%	12,90%	26,50%	22,29%
Mau	2,09%	4,54%	0,00%	0,85%	2,16%
Muito Mau	0,48%	0,91%	0,00%	0,85%	0,50%

Tabela 3 – Nível de satisfação dos participantes

O nível de satisfação global, que resulta das avaliações dos utilizadores que consideraram o Portal das Finanças como **Muito Bom** (13,97%) ou **Bom** (61,09%), é de **75,08 %**.

Realça-se que o grupo dos Notários é o que demonstra um maior grau de satisfação, com **87,09%** dos respondentes a considerarem o Portal das Finanças como **Muito Bom** (19,35%) ou **Bom** (67,74%).

5.2 Evolução (2012 – 2014)



O gráfico evidencia a evolução da qualidade percecionada ao longo do triénio 2012-2014, sendo de assinalar uma razoável estabilização da qualidade percebida pelos utilizadores Gerais (o maior grupo de utilizadores do Portal). Os grupos, TOC e Operadores Aduaneiros, apresentam alguma oscilação com ligeiro decréscimo em 2014, enquanto o grupo Notários evidencia um significativo aumento da qualidade percecionada, 15 pontos percentuais, quando comparado com 2013, e de 7 pontos percentuais quando comparada com 2012.

5.3 Por indicador

Paralelamente à avaliação global e pela primeira vez, 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 factores que mais contribuem para o nível de satisfação.

	Util. Gerais		TOC		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	84,3%	15,7%	73,7%	26,3%	90,3%	9,7%	78,0%	22,0%
Rapidez do sistema	66,0%	34,0%	44,7%	55,3%	71,0%	29,0%	46,6%	53,4%
Facilidade de navegação dentro do Portal	52,7%	47,3%	59,0%	41,0%	71,0%	29,0%	60,2%	39,8%
Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários	51,1%	48,9%	57,5%	42,5%	54,8%	45,2%	65,3%	34,7%
Fiabilidade e utilidade da informação	76,8%	23,2%	79,4%	20,6%	60,2%	39,8%	78,7%	21,3%
Abrangência de serviços e informação disponibilizada	67,9%	32,1%	63,0%	37,0%	61,3%	38,7%	67,8%	32,2%

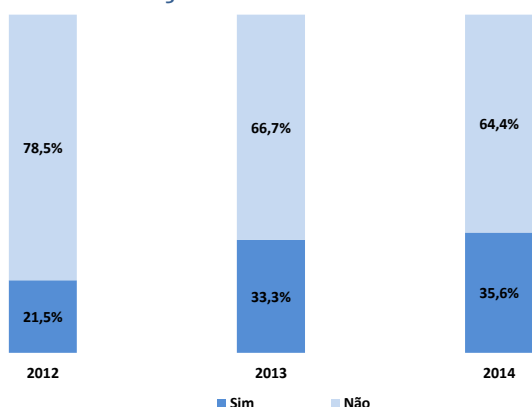
Tabela 4 – Nível de satisfação dos participantes por indicador

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, com exceção dos TOC que elegeram a “*Fiabilidade e utilidade da informação*”.
- A “*Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários*”, constitui o indicador com uma menor avaliação para os Utilizadores Gerais e para os Notários. Já para TOC e Operadores Aduaneiros 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, sete pontos percentuais abaixo dos restantes grupos.

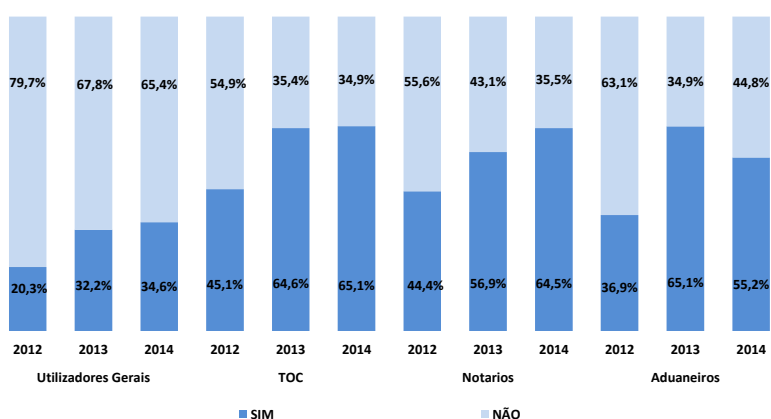
6 Utilização de outros canais de contacto com a AT

6.1 Utilização de outros canais - Global



Em 2014 mantem-se a tendência crescente de utilização de outros canais de contacto com a AT, se bem que o ritmo de crescimento seja mais lento do que o verificado em 2013.

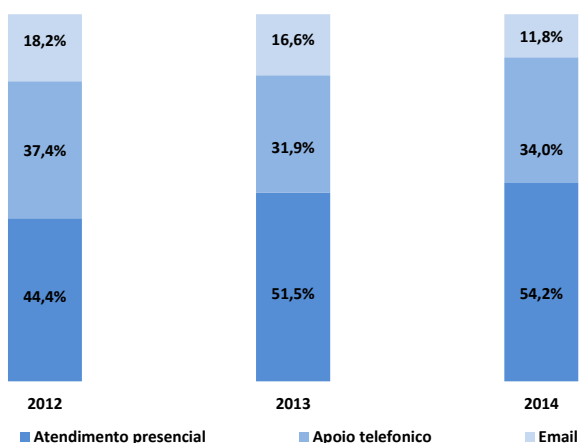
6.2 Utilização de outros canais



Essa necessidade é especialmente sentida ao nível das classes profissionais.

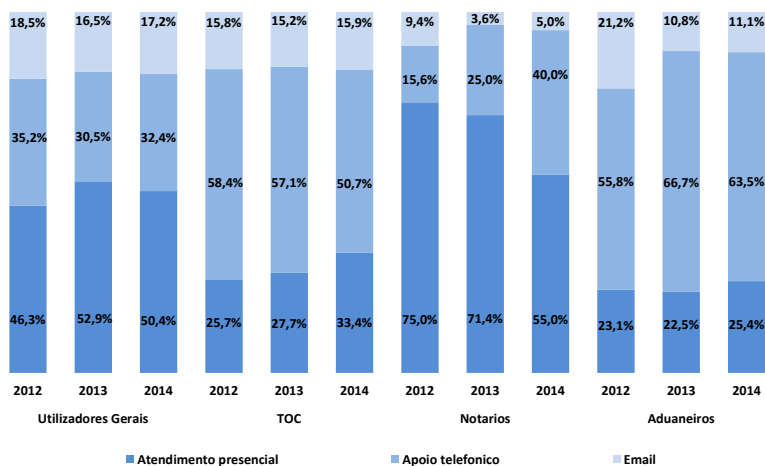
Com exceção do grupo Operadores Aduaneiros, cuja necessidade de utilização de outras canais, diminuiu de 2013 para 2014, em todos os outros grupos se tem acentuado ou mantido essa necessidade.

6.3 Canal utilizado com mais frequência - Global



Em 2014, 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 maioritariamente preferido, registando mesmo um ligeiro acréscimo relativamente ao ano anterior.

6.4 Canal utilizado com mais frequência



Todos os utilizadores privilegiaram a utilização de serviços de carácter imediato (presencial e telefónico), com prevalência do atendimento presencial pelos Utilizadores Gerais e Notários e pelo atendimento telefónico no caso de TOC e Operadores Aduaneiros.

Comparativamente com os anos anteriores, em 2014, os grupos Utilizadores Gerais e Notários diminuíram a sua preferência pelo atendimento presencial privilegiando o canal telefónico. O inverso se verifica relativamente aos grupos TOC 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	2012	4,5%	55,0%	16,1%	16,9%	7,5%
	2013	4,5%	55,9%	19,1%	15,5%	5,0%
	2014	4,1%	56,5%	16,1%	15,6%	7,7%
TOC	2012	3,5%	57,8%	14,6%	8,9%	15,2%
	2013	3,9%	65,7%	18,5%	9,1%	2,7%
	2014	4,5%	63,5%	17,6%	10,1%	4,3%
Notários	2012	3,1%	18,8%	34,4%	9,4%	34,4%
	2013	14,3%	28,6%	39,3%	10,7%	7,1%
	2014	0,0%	35,0%	35,0%	10,0%	20,0%
Aduaneiros	2012	0,0%	49,0%	17,6%	11,8%	21,6%
	2013	0,9%	51,8%	24,5%	20,9%	1,8%
	2014	3,1%	54,7%	28,1%	12,5%	1,6%

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

A necessidade de “Obter informação mais detalhada” foi, em 2014, o principal motivo para a utilização de outros canais de atendimento, identificado por todos os grupos de utilizadores do Portal, situação que já se havia verificado nos anos de 2012 e 2013, relativamente a Utilizadores Gerais, TOC e Operadores Aduaneiros.

O grupo Notários atribui contudo idêntica importância ao motivo “Indisponibilidade do serviço pretendido”, sendo para este grupo, relativamente aos anos anteriores o principal motivo que os levou a procurar outros canais de atendimento.

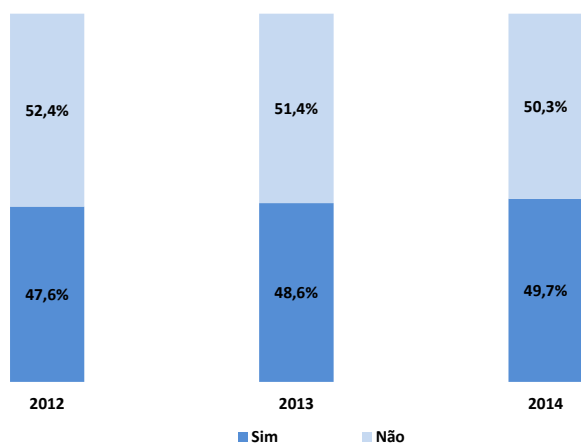
A necessidade de utilização de outros canais causada pela *“Maior confiança na qualidade desses canais”* é, no conjunto dos factores, o que menos motiva esta necessidade, demonstrando assim a confiança dos utilizadores no canal internet.

O motivo *“Serviço pretendido inexistente”* evidencia genericamente uma quebra significativa em 2014 face aos anos anteriores, demonstrando o reconhecimento do maior número de serviços disponibilizados no Portal das Finanças, pelos seus utilizadores.

Os Notários, no ano de 2014, foram o grupo de utilizadores que, percentualmente, manifestaram uma maior necessidade do Portal disponibilizar mais serviços, com especial ênfase na área do património, seguindo-se o grupo dos Utilizadores Gerais, neste caso abrangendo as áreas do património, rendimento, despesa e cobrança.

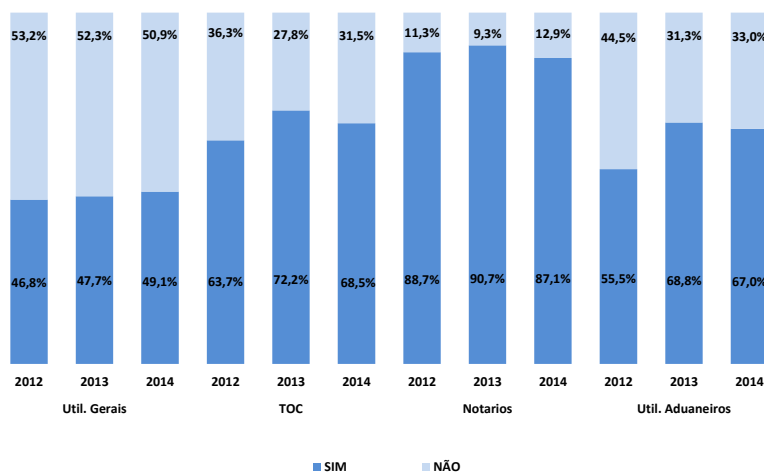
7 Comparabilidade com outros Portais da Administração Pública

7.1 Acesso a outros portais da Administração Pública - Geral



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

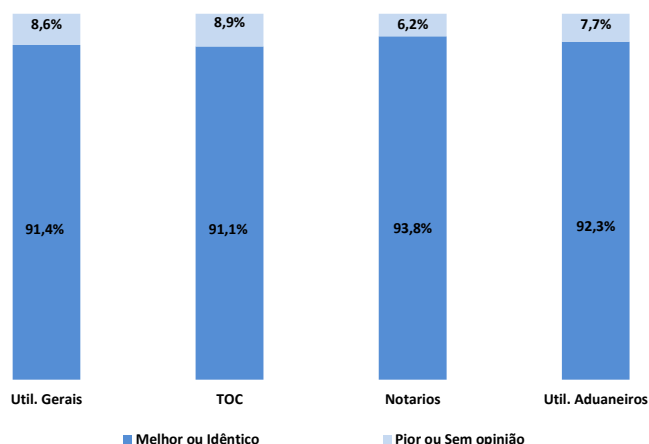
7.2 Acesso a outros portais da Administração Pública



O grupo Utilizadores Gerais foi quem, em 2014, menos utilizou outros Portais da Administração Pública, e o grupo Notários quem mais os utilizou, seguindo a tendência dos anos anteriores.

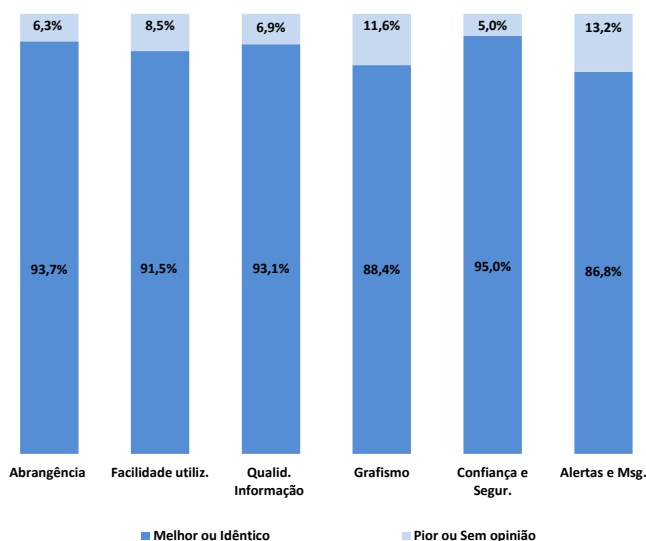
Ao longo destes três anos a maior oscilação verificou-se no grupo Operadores Aduaneiros, com um acréscimo de utilização de outros Portais da A.P. de 2012 para 2013.

7.3 Comparação com os outros portais por utilizador



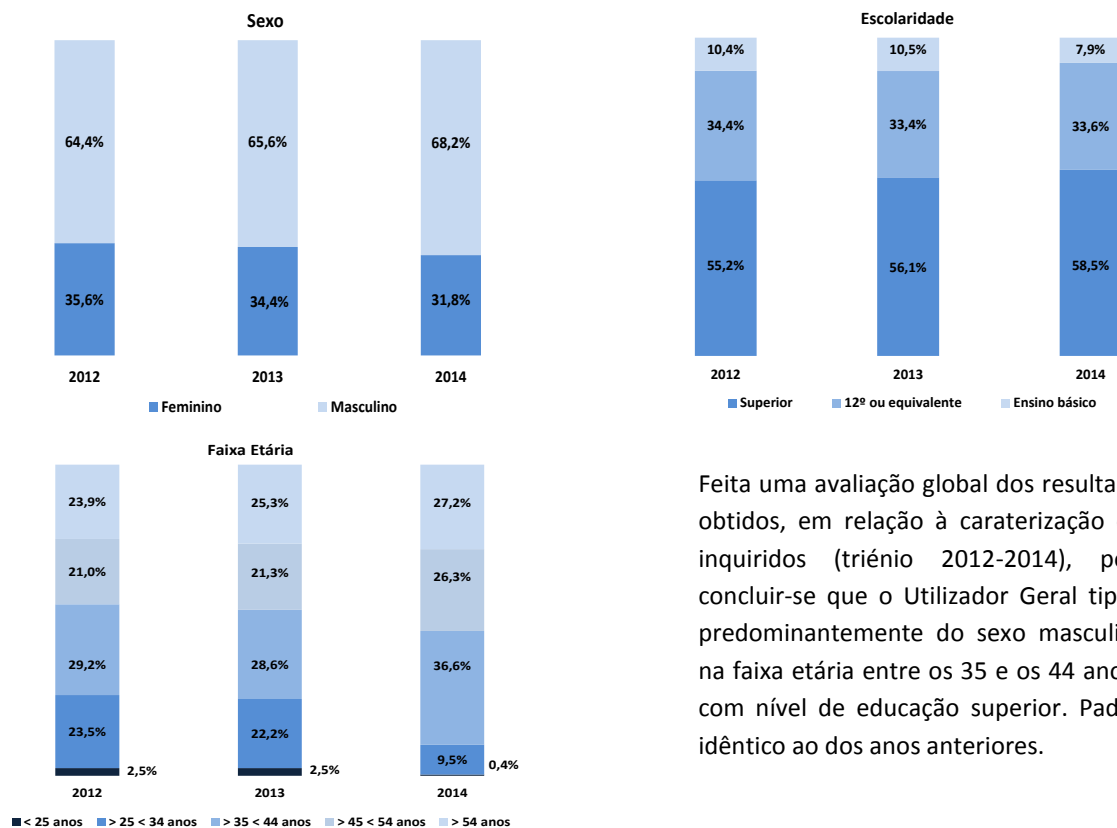
Do total dos utilizadores que, em 2014, declararam aceder a outros portais, em média 92% consideraram o Portal AT idêntico ou superior aos outros portais da Administração Pública.

7.4 Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria



Dos utilizadores que acederam a outros portais da Administração pública, 95% realçou a “Confiança e Segurança” do Portal das Finanças como melhor ou idêntica, sendo este o factor predominante da comparação.

8 Tipologia do utilizador geral



Feita uma avaliação global dos resultados obtidos, em relação à caracterização dos inquiridos (triénio 2012-2014), pode concluir-se que o Utilizador Geral tipo é predominantemente do sexo masculino, na faixa etária entre os 35 e os 44 anos e com nível de educação superior. Padrão idêntico ao dos anos anteriores.

9 Conclusões

Da análise dos resultados dos inquéritos de avaliação, à qualidade percebida nos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças** em 2014, podemos retirar as seguintes conclusões gerais:

- O índice de satisfação global (bom / muito bom) face à qualidade percebida nos serviços disponibilizados no **Portal das Finanças**, foi de 75% mantendo-se no mesmo nível verificado nos anos anteriores.
- 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. Assim, os fatores mais valorizados (muito bom e bom) foram para 84% dos Utilizadores Gerais e 90,3% dos Notários, a “*Facilidade de acesso*”, e para 79,4% dos TOC e 78,7% dos Operadores Aduaneiros, a “*Fiabilidade e utilidade da informação*”. Os fatores menos valorizados (razoável, má e muito má) foram a “*Clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários*” para 48,9% dos Utilizadores Gerais e 45,2% dos Notários, e a “*Rapidez do sistema*” para 55,3% dos TOC e 53,4% dos Operadores Aduaneiros.
- Não sentiram necessidade de utilizar outros canais de atendimento 64% dos utilizadores do Portal. O grupo dos Utilizadores Gerais foi o que menor necessidade sentiu (65%), enquanto que no grupo dos TOC apenas 35% não sentiu necessidade de recorrer a outros canais de contacto com a AT.

De entre aqueles que necessitaram de recorrer a outros canais, o canal privilegiado foi o atendimento presencial, seguido do apoio telefónico. Consequentemente, maioritariamente, os utilizadores privilegiaram o contato direto com os serviços para solucionar os seus problemas; designadamente o canal presencial por parte de 50% dos Utilizadores Gerais e 55% dos Notários e o canal telefónico por parte de 51% dos TOC e 64% dos Operadores Aduaneiros.

O principal motivo invocado foi, à semelhança dos anos anteriores, a necessidade de obter informação mais detalhada. O grupo Notários atribui o mesmo nível de importância à indisponibilidade do serviço pretendido que, para este grupo foi, nos anos anteriores, o principal motivo de procura de canais de atendimento alternativos.

O motivo “*Serviço pretendido inexistente*” evidencia genericamente uma quebra significativa em 2014 face aos anos anteriores, demonstrando o reconhecimento do maior número de serviços disponibilizados no Portal das Finanças, pelos seus utilizadores. Os Notários foram o grupo de utilizadores que, percentualmente, manifestaram uma maior necessidade do Portal disponibilizar mais serviços, com especial ênfase na área do património.

- No que se refere à utilização de outros portais da Administração Pública, 50% dos utilizadores do Portal das Finanças, declararam não os utilizar. Dos 50% dos utilizadores que afirmaram utilizar outros portais, 91% avaliam o **Portal das Finanças** em termos idênticos ou superiores àqueles.

Anexo I – Questionário aos Utilizadores Gerais - 2014

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2014

Data de Início: 2014-12-09

Data de Fim: 2014-12-21



1. Acesso, em 2014, 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. 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 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	Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

8. Serviço pretendido inexistente (descrição)

9. Acedeu, em 2014, 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:

		Meior	Idéntico	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. Sexo:

12.1	Feminino	<input type="radio"/>
12.2	Masculino	<input type="radio"/>

13. Faixa Etária:

13.1	Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
13.2	Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
13.3	Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
13.4	Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
13.5	Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

14. Habilitações académicas:

14.1	Superior	<input type="radio"/>
14.2	12º ou equivalente	<input type="radio"/>
14.3	Ensino básico	<input type="radio"/>

Anexo II – Questionário aos TOC – 2014

Questionário aos TOC's - 2014

Data de Início: 2014-12-09

Data de Fim: 2014-12-21



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2014 e no exercício da sua profissão, aos serviços disponíveis no 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 que utilizou com maior frequência?

5.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
5.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
5.3	E-mail	<input type="radio"/>

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

6.1	Maior confiança na qualidade deste canal	<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. Acedeu, em 2014, a outros portais da Administração Pública?

8.1	Sim	<input type="radio"/>
8.2	Não	<input type="radio"/>

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

		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. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

Anexo III - Questionário aos Operadores Aduaneiros – 2014

Questionário aos Utilizadores dos Serviços Aduaneiros - 2014

Data de Início: 2014-12-09

Data de Fim: 2014-12-21



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2014 e no exercício da sua profissão, aos serviços disponíveis no 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 que utilizou com maior frequência?

5.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
5.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
5.3	E-mail	<input type="radio"/>

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

6.1	Maior confiança na qualidade deste canal	<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. Acedeu, em 2014, a outros portais da Administração Pública?

8.1	Sim	<input type="radio"/>
8.2	Não	<input type="radio"/>

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

		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. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

Anexo IV – Questionário aos Notários – 2014

Questionário aos Notários - 2014

Data de Início: 2014-12-09

Data de Fim: 2014-12-21



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu, em 2014 e no exercício da sua profissão, aos serviços disponíveis no 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 que utilizou com maior frequência?

5.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
5.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
5.3	E-mail	<input type="radio"/>

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

6.1	Maior confiança na qualidade deste canal	<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. Acedeu, em 2014, a outros portais da Administração Pública?

8.1	Sim	<input type="radio"/>
8.2	Não	<input type="radio"/>

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

		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. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

