



**Direcção-Geral das Alfândegas
e dos Impostos Especiais sobre o Consumo**

**Relatório de Avaliação
da Qualidade dos Serviços Prestados
2007**

Índice

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. AMOSTRA	4
3. FIABILIDADE	4
4. QUALIDADE DOS INQUIRIDOS	6
5. FREQUÊNCIA	7
6. ÁREAS DE ACTIVIDADE.....	9
7. MEIOS DE RELACIONAMENTO.....	11
8. ANÁLISE DOS RESULTADOS	13
9. EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS ADUANEIROS	18
10. HORÁRIO DE ATENDIMENTO	19
11. CARACTERIZAÇÃO DO INQUÉRITO	20
12. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	21
13. OPINIÕES E SUGESTÕES	26
14. EVOLUÇÃO 2006/2007	30
15. CONCLUSÕES.....	32

1. Introdução

Decorreu de 08 de Outubro a 30 de Novembro de 2007, na Internet, o Inquérito destinado à avaliação da qualidade dos serviços prestados pela DGAIEC durante o ano de 2007.

O Inquérito foi lançado em novos moldes, apenas na Internet, no âmbito do Sistema Integrado de Apoio ao Contribuinte (SIAC), aplicação desenvolvida pela DGITA, já utilizada pela DGCI.

O incremento da utilização das TIC, a par da entrada em vigor da Portaria n.º 767/2007, de 09 de Julho, justifica que a audição dos clientes ocorra através da Internet, em detrimento dos suportes tradicionais.

Trata-se de uma medida que vem ao encontro do Programa do XVII Governo Constitucional, e que visa *estimular a participação das organizações de utentes na avaliação dos serviços através das novas tecnologias*, importante passo *na adequação da Administração aos objectivos de crescimento*, suportada na medição dos níveis de satisfação.

A garantia de confidencialidade que o suporte tecnológico oferece, a automatização do período de lançamento e a disponibilidade imediata dos dados, a par da simplificação na criação e alteração dos questionários e no tratamento dos dados, em parte automática, foram as razões que conduziram à opção pela utilização, este ano, da aplicação SIAC.

2. Amostra

O inquérito foi destinado ao universo dos clientes externos da DGAIEC, particulares e empresas, incluídos nestes os prestadores de serviços da área aduaneira.

Responderam ao inquérito 255 clientes, sendo que 75% destes fazem parte do universo dos cerca de 2800 clientes registados na DGAIEC - Entidades Habilitadas a Despachar (EHD), Depositários Autorizados (DA), Operadores Registados/IEC (OR/IEC), Representantes Fiscais/IEC (RF) e Operadores Registados/ISV (OR/ISV) - representando cerca de 7% deste universo.

3. Fiabilidade

Cerca de 70 % dos clientes a que se dirigiu o inquérito são profissionais. Este número atinge 90%, se for tido em conta que 228 dos 255 inquiridos, declararam deslocar-se habitualmente às alfândegas, incluídos nestes particulares que representam 15% da amostra.

Trata-se, por isso, de um “universo” de pessoas que conhecem bem os serviços aduaneiros, esperando-se que a auscultação reflecta, com um elevado grau de segurança, a qualidade dos serviços prestados, admitindo-se um desvio de 5% nos resultados.

Quadro I – Amostra (Clientes Registrados)

Clientes	N.º Registos na DGAIEC*	N.º Respostas ao Inquérito	%
EHD - Entidades Habilitadas a Despachar	486	185	38,07%
DA - Depositários Autorizados	1760	7	0,33%
Operadores Registrados (IEC)	372		
Representantes Fiscais (IEC)	6	0	0,00%
Operadores Registrados (ISV)	174	1	0,57%
TOTAL	2798	193	6,90%

* Dados do Relatório de Actividades de 2006

4. Qualidade dos inquiridos

Do universo dos 255 clientes que participaram no inquérito, 46,67% são despachantes oficiais, 23,14% particulares e 19,22% representantes, conforme resulta do Quadro II:

Quadro II – Respostas por tipo de cliente

Qualidade	Nº inquéritos	%
Despachante Oficial	119	46,67%
Particular	59	23,14%
Representante/Procurador	49	19,22%
Outra	23	9,02%
Dono/Consignatário	5	1,96%
Total	255	100,00%

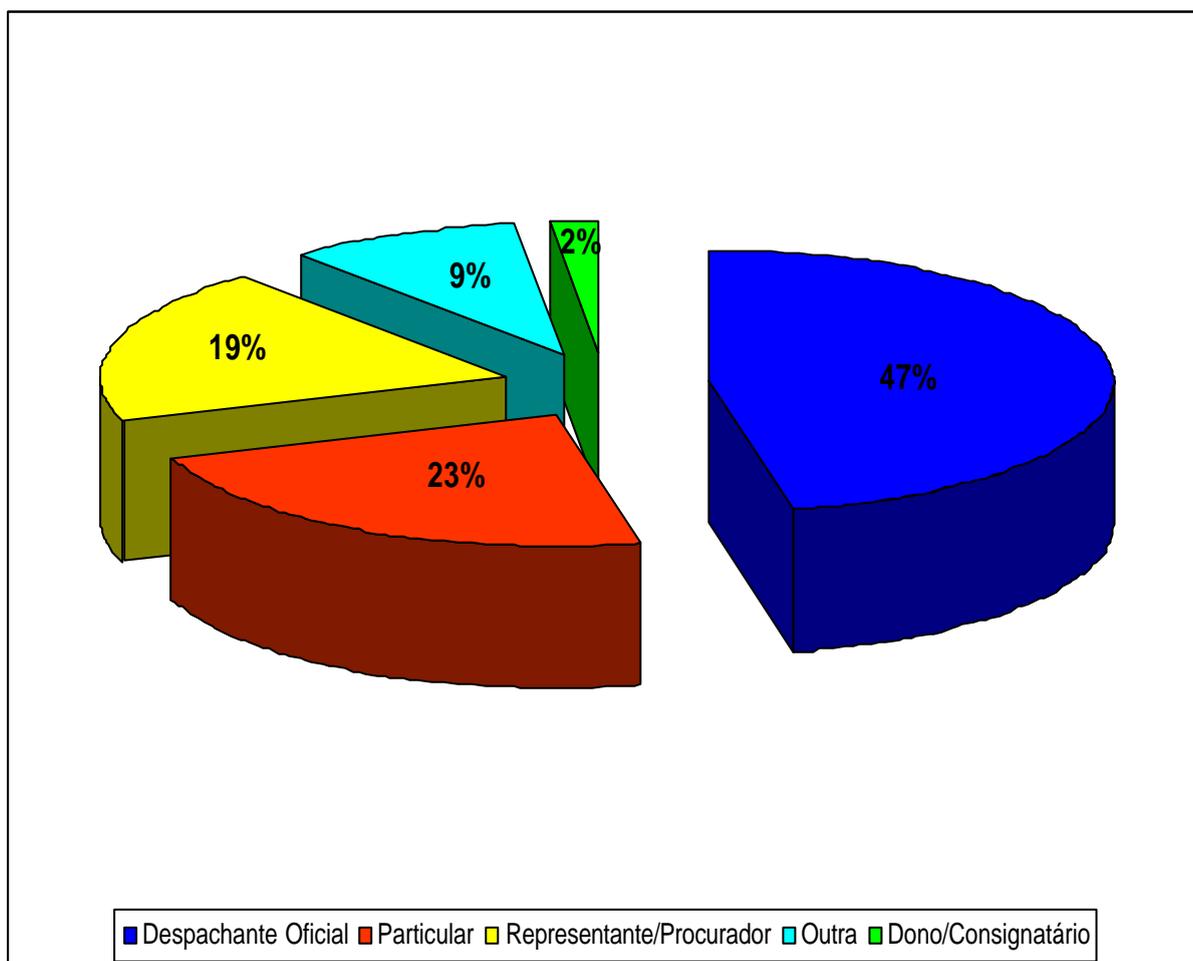
Dos 23 inquiridos incluídos em “Outra”, 91% são profissionais, sendo 7 da área dos Impostos Especiais sobre o Consumo (IEC), 6 transitários e 5 agentes aduaneiros ou afins.

Quadro III – Tipo de cliente (desdobramento)

Qualidade	N.º
Depositário Autorizado/Operador Registrado (IEC)	7
Operador Registrado (ISV)	1
Advogado	1
Agente de Navegação	1
Agente Aduaneiro/Profissional afim	5
Transitário/Transportador/Motorista	6
Outro	2
Total	23

Na representação gráfica abaixo (Gráfico I), fica bem retratado o peso relativo de cada categoria no cômputo geral:

Gráfico I – Respostas por tipo de cliente



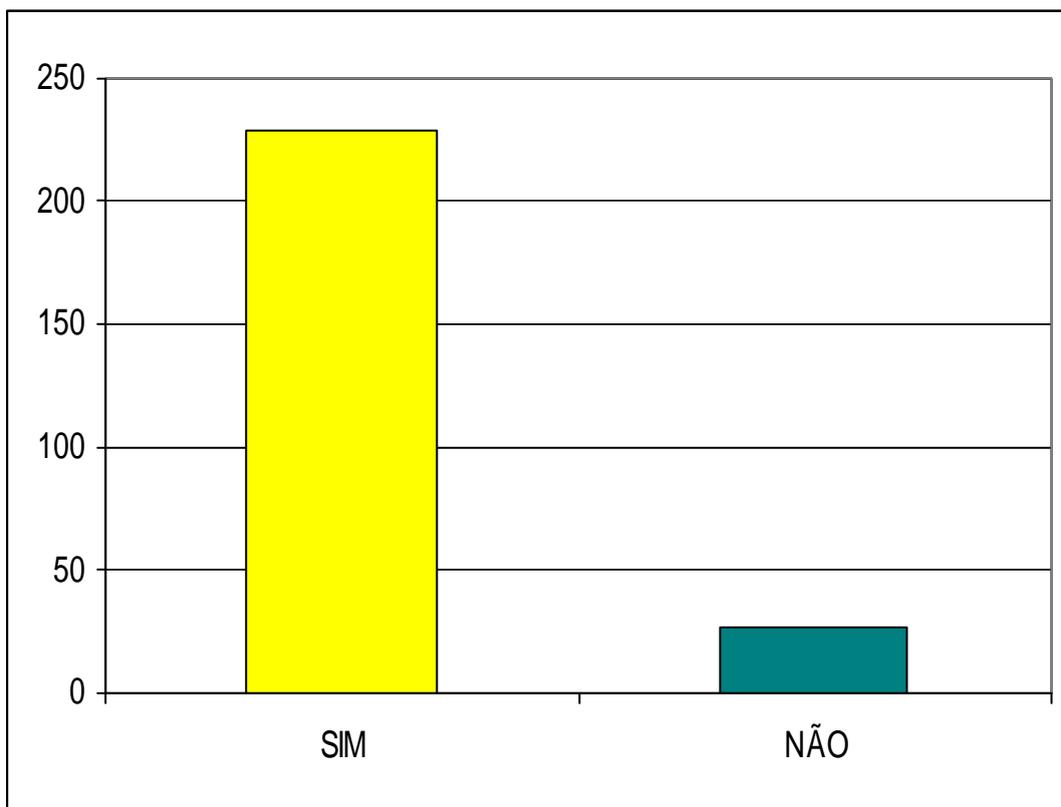
5. Frequência

Dos inquiridos, cerca de 90% são clientes habituais, conforme ressalta do Quadro IV, cujo resultado vem explicitamente representado no Gráfico II.

Quadro IV – Grau de conhecimento dos serviços

Cliente habitual	Total	%
SIM	228	89,41%
NÃO	27	10,59%

Gráfico II – Grau de conhecimento dos serviços



Os 228 clientes habituais distribuem-se pelas categorias constantes do Quadro V, com realce para os “Particulares” que representam 15,29% do total.

Quadro V – Frequência por tipo (clientes habituais)

QUALIDADE	N.º RESPOSTAS	%
Dono/Consignatário	4	1,57%
Despachante Oficial	118	46,27%
Representante/Procurador	46	18,04%
Particular	39	15,29%
Outra	21	8,24%
TOTAL	228	89,41%

6. Áreas de actividade

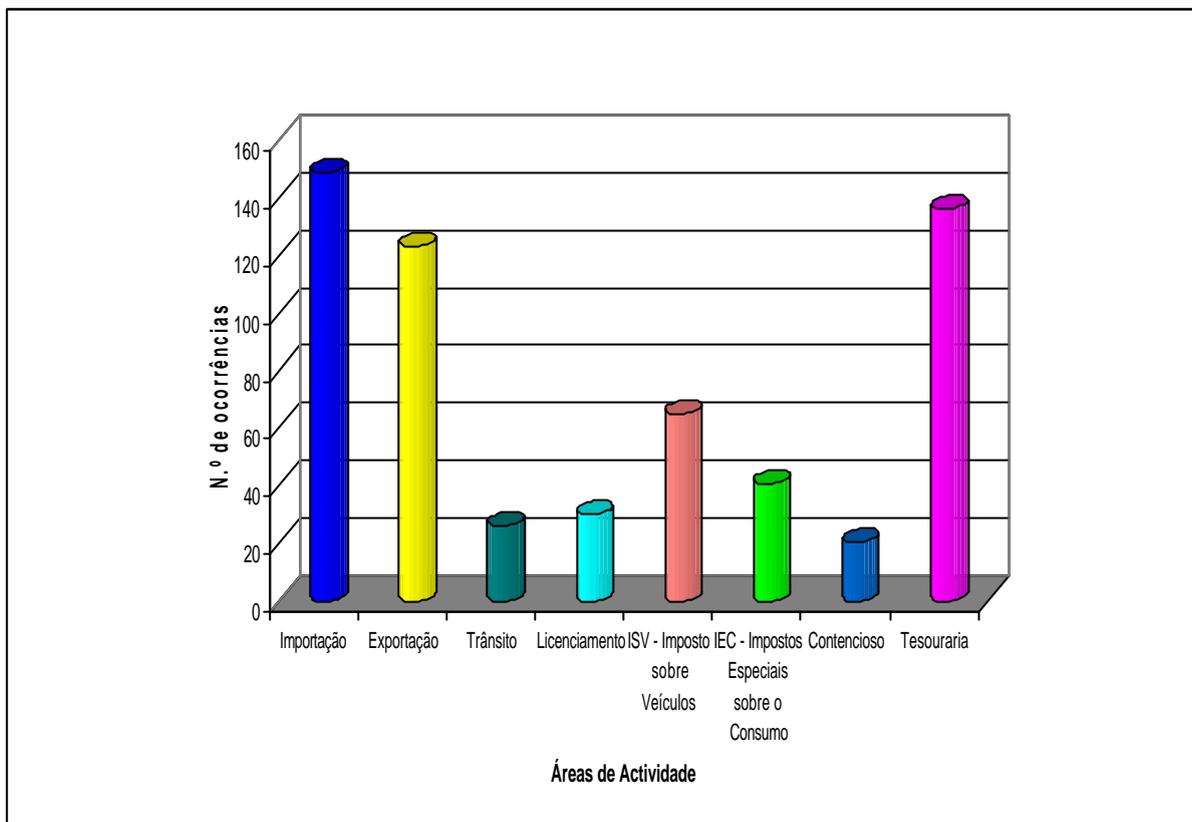
A maior frequência na procura dos serviços ocorre nos sectores ditos aduaneiros tradicionais – Importação e Exportação - a par da Tesouraria, atingindo 58,43%, 48,24% e 53,33%, respectivamente.

Seguem-se-lhes o ISV (25,40%), os IEC (16,08%), o Licenciamento (11,76%) e o Trânsito (10,20%).

QUADRO VI - Frequência por Áreas de Actividade

ÁREA	FREQUÊNCIA		Pouco Frequente		Não se relaciona	
	Muito Frequente	%		%		%
Importação	149	58,43%	49	19,22%	57	22,35%
Exportação	123	48,24%	39	15,29%	93	36,47%
Trânsito	26	10,20%	52	20,39%	177	69,41%
Licenciamento	30	11,76%	64	25,10%	161	63,14%
ISV - Imposto sobre Veículos	65	25,49%	42	16,47%	148	58,04%
IEC - Impostos Especiais sobre o Consumo	41	16,08%	63	24,71%	151	59,22%
Contencioso	20	7,84%	85	33,33%	150	58,82%
Tesouraria	136	53,33%	51	20,00%	68	26,67%
Outra	25	9,80%	34	13,33%	196	76,86%

Gráfico III – Frequência por Áreas de Actividade



7. Meios de Relacionamento

Da análise do Quadro VI, constata-se que os meios de relacionamento fortemente utilizados são o presencial (73,33%) e a via electrónica (55,69%).

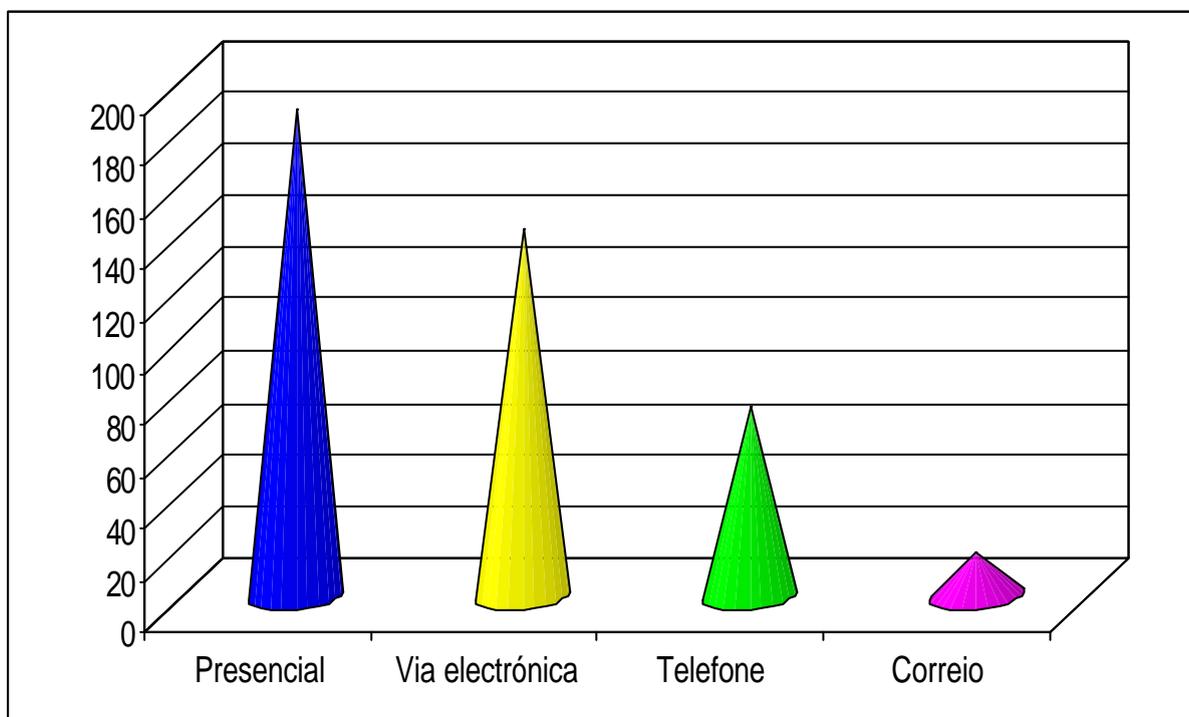
A considerar-se o número de casos que utilizam poucas vezes estas vias, conclui-se que estas distam apenas em onze pontos percentuais.

Não se dispõe de elementos que permitam determinar tendências futuras.

Quadro VII – Relacionamento

Meio/Frequência	Muito	%	Pouco	%	Não utiliza	%
Presencial	187	73,33%	39	15,29%	29	11,37%
Via electrónica	142	55,69%	55	21,57%	58	22,75%
Telefone	73	28,63%	152	59,61%	30	11,76%
Correio	17	6,67%	77	30,20%	161	63,14%

Gráfico IV – Relacionamento



8. Análise dos resultados

8.1 Caracterização dos sistemas Informáticos

Apesar do recurso à via electrónica ser tendencialmente crescente, por força da entrada em vigor da Portaria n.º 767/2007, de 09 de Julho, constata-se que a percentagem dos inquiridos que não utilizam as aplicações, em termos médios, é elevada (54,12%), variando consoante o tipo de aplicação, razão pela qual a análise dos resultados é feita caso a caso.

Expurgados os dados relativos aos que não utilizam as aplicações, pode dizer-se que, em termos gerais, a maioria das pessoas que conhecem e trabalham com as mesmas (69,87%), consideram - nas adequadas contra apenas 8,98% que as classificam como inadequadas e 21,16% insuficientes.

Ressalvadas as *falhas de comunicação, avarias e "lentidão dos sistemas"*, assuntos que extravasam a competência da DGAIEC mas que, nem por isso, podem desmerecer a nossa atenção, os inquiridos não referiram outros motivos de inadequação e insuficiência das aplicações, nem apontaram soluções.

Face a estes resultados, sabendo-se que a oferta de serviços informatizados é crescente na DGAIEC, afigura-se ser este um factor forte de sucesso.

Caso a caso, constata-se o seguinte:

8.2 STADA/Importação

Do total dos inquiridos, 41,57% consideram a aplicação adequada, 32,16% não a utiliza e 17,25% classificam-na como insuficiente.

Apenas 9,02% consideram a aplicação inadequada.

Em termos relativos, considerado apenas o universo dos 173 utilizadores, constata-se que 61,27% classificam a aplicação como adequada contra 13,29% que a consideram inadequada (Quadro IX, Gráfico V).

25,43% entendem ser a mesma insuficiente.

8.3 STADA/Exportação

Neste caso, a percentagem dos que classificam a aplicação como adequada sobe para 51,37% do total dos inquiridos, contra 4,31% que a classifica como inadequada.

Mantém-se inalterada a percentagem dos clientes que não utilizam a aplicação (32,16%).

Em termos relativos, a percentagem dos inquiridos que considera o STADA/Exportação adequado sobe, situando-se em 75,72% contra 6,36% que o classifica como inadequado, resultado que realça o mérito, senão mesmo sucesso desta aplicação.

8.4 NSTI/Trânsito

75% dos inquiridos não utilizam esta aplicação.

Dos restantes, 67,74% classificaram-na como adequada, 4,84% de inadequada e 27,42% de insuficiente.

8.5 SFA – Sistema de Fiscalidade Automóvel

A percentagem dos inquiridos que não utiliza este “sistema” informático (64,71%) é igualmente elevada o que é revelador da anterior ausência de obrigatoriedade no envio electrónico destas declarações.

O comportamento em relação aos restantes é idêntico (Gráfico IX), com 73,33% classificando a aplicação como adequada, contra 8,89% que referiu ser a mesma inadequada e 17,78% insuficiente.

8.6 SIC – Sistema dos Impostos Especiais sobre o Consumo

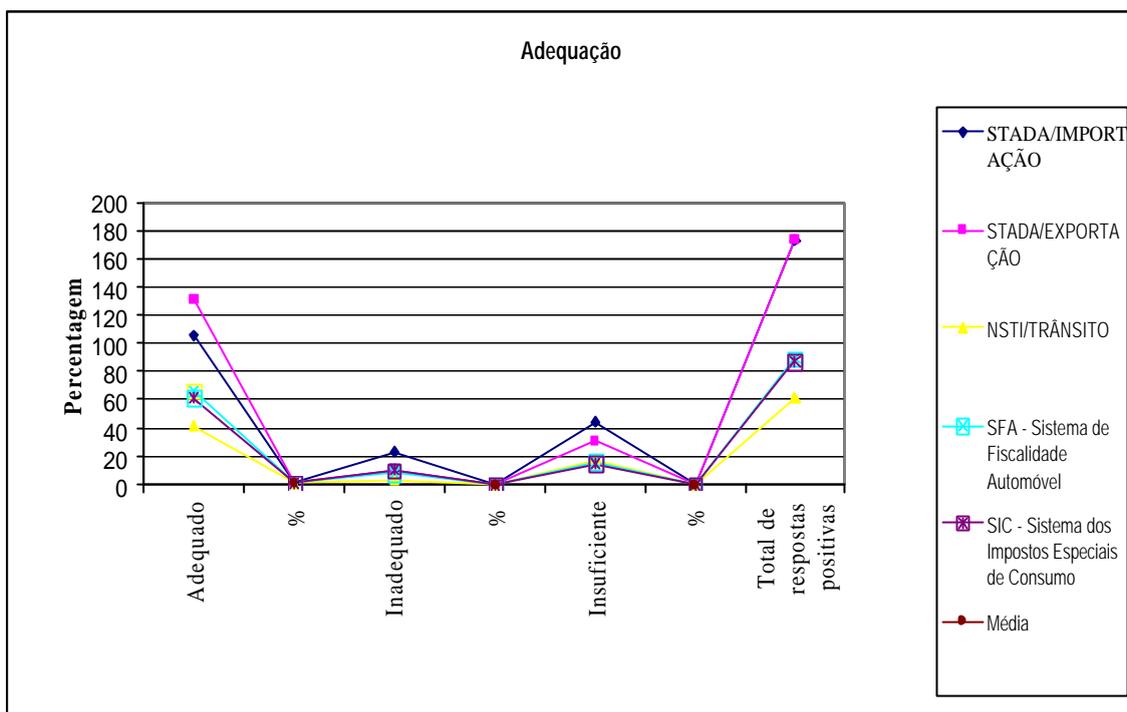
Também no caso do SIC, a percentagem dos inquiridos que não utiliza esta aplicação informática é elevada (65,88%).

A curva de opinião dos restantes 34% é idêntica à dos anteriores.

Quadro VIII – Caracterização dos Sistemas Informáticos (GERAL)

Sistema	Adequado	%	Inadequado	%	Insuficiente	%	Não utiliza	%
STADA/IMPORTAÇÃO	106	41,57%	23	9,02%	44	17,25%	82	32,16%
STADA/EXPORTAÇÃO	131	51,37%	11	4,31%	31	12,16%	82	32,16%
NSTI/TRÂNSITO	42	16,47%	3	1,18%	17	6,67%	193	75,69%
SFA - Sistema de Fiscalidade Automóvel	66	25,88%	8	3,14%	16	6,27%	165	64,71%
SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo	62	24,31%	10	3,92%	15	5,88%	168	65,88%
Média		31,92%		4,31%		9,65%		54,12%

Gráfico V - Caracterização das Aplicações Informáticas por utilizadores



Quadro IX – Caracterização dos SI p/ utilizadores

Sistema	Adequado	%	Inadequado	%	Insuficiente	%	Total de Respostas
STADA/IMPORTAÇÃO	106	61,27%	23	13,29%	44	25,43%	173
STADA/EXPORTAÇÃO	131	75,72%	11	6,36%	31	17,92%	173
NSTI/TRÂNSITO	42	67,74%	3	4,84%	17	27,42%	62
SFA - Sistema de Fiscalidade Automóvel	66	73,33%	8	8,89%	16	17,78%	90
SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo	62	71,26%	10	11,49%	15	17,24%	87
Média		69,87%		8,98%		21,16%	

8.7 Caracterização do Portal

Em termos médios, 65,75% dos inquiridos consideram a abordagem do Portal adequada, enquanto 7,58% considera inadequada e 20% insuficiente.

Realça-se a baixa percentagem de pessoas que não recorrem ao portal (6,57%), valor que se situa abaixo do número de clientes “não habituais” (10,59%), inflectindo a tendência verificada na análise das aplicações.

O facto do Portal ser visitado por este tipo de clientes, pouco familiarizados com os termos técnicos aduaneiros, pode justificar os 9,2% de respostas “inadequado” e 19,22% “insuficiente” atribuídos à “clareza da informação”. Este é, no entanto, um factor que merece reflexão.

Merece igualmente reflexão a “actualização da informação”, considerada insuficiente por 23,53%.

Quadro X – Caracterização do Portal

Itens/Caracterização	Adequado	%	Inadequado	%	Insuficiente	%	Não utiliza	%
Pertinência dos assuntos	175	68,63%	16	6,27%	44	17,25%	20	7,84%
Clareza da informação	169	66,27%	23	9,02%	49	19,22%	14	5,49%
Actualização da informação	159	62,35%	19	7,45%	60	23,53%	17	6,67%
Média		65,75%		7,58%		20,00%		6,67%

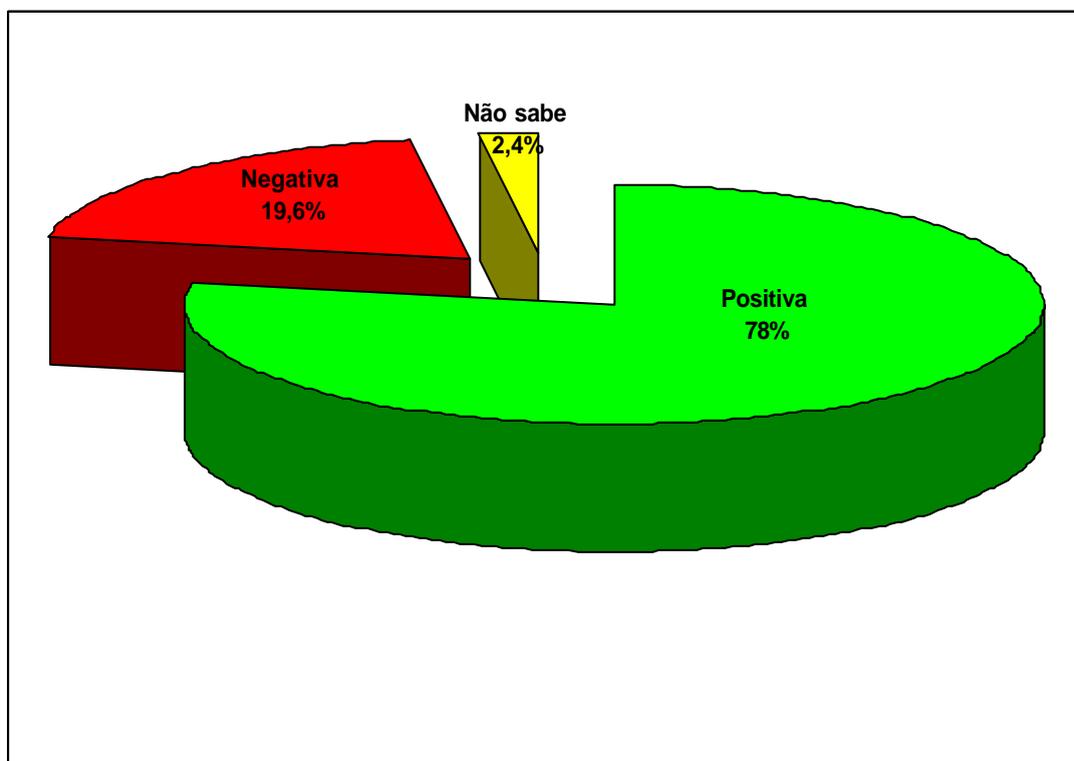
9. Evolução dos Serviços Aduaneiros

Na opinião de 78% dos inquiridos, os serviços aduaneiros registam uma evolução positiva, enquanto 19,6% consideram essa evolução negativa.

Quadro XI – Evolução dos serviços aduaneiros

Opinião	Total	%
Positiva	199	78,0%
Negativa	50	19,6%
Não sabe	6	2,4%

Gráfico VI – Evolução dos serviços aduaneiros



10. Horário de atendimento

Cerca de 65% dos inquiridos manifestou-se a favor da prática do horário contínuo pelos serviços, enquanto apenas 35% é a favor do horário normal, habitualmente praticado pelas alfândegas.

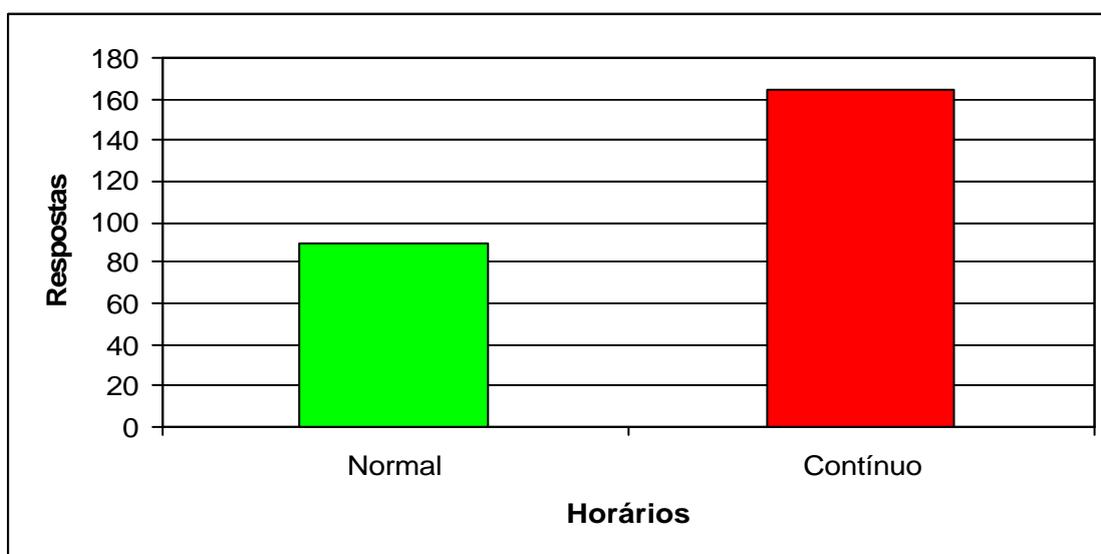
Trata-se de um assunto recorrente, nomeadamente no que se refere às alfândegas e delegações com afluência de particulares, no âmbito do ISV e do desembaraço aduaneiro de encomendas postais e pequenas remessas.

Esta questão coloca-se igualmente no que concerne ao funcionamento das tesourarias e vem referida nas “Opiniões e Sugestões”.

Quadro XII – Tipo de horário

Tipo de horário	Nº respostas	%
Normal	90	35,29%
Contínuo	165	64,71%

Gráfico VII – Tipo de horário



11. Caracterização do inquérito

Na opinião da esmagadora maioria dos inquiridos, o questionário é claro e simples (91,37%), contém perguntas adequadas (89,41%) e corresponde às suas expectativas (82,37%).

Contudo, retira-se da análise dos “NÃO” ser necessário efectuar um esforço de melhoria ao nível das perguntas de forma a atingir as expectativas dos clientes.

Quadro XIII – Caracterização do inquérito

Questões	SIM	%	NÃO	%
Perguntas (adequadas)	228	89,41%	27	10,59%
Linguagem (simples e clara)	233	91,37%	22	8,63%
Expectativa	210	82,35%	45	17,65%
Média	223,67	87,71%	31,33	12,29%

12. Qualidade dos serviços prestados

12.1 Inquéritos recolhidos

Foram recolhidos 255 inquéritos, cuja distribuição por serviços consta do quadro seguinte:

Quadro XM – Inquéritos por serviço

Serviço	Nº inquéritos por serviço	%
Conselho Técnico Aduaneiro	7	2,75%
Direcção de Serviços da Receita Nacional e dos Recursos Próprios Comunitários	1	0,39%
Direcção de Serviços de Auditoria Interna	2	0,78%
Direcção de Serviços de Cooperação Aduaneira e Documentação	2	0,78%
Direcção de Serviços de Planeamento e Organização	1	0,39%
Direcção de Serviços de Regulação Aduaneira	3	1,18%
Direcção de Serviços de Tributação Aduaneira	5	1,96%
Direcção de Serviços do Imposto sobre os Veículos Automóveis e o Valor Acrescentado	3	1,18%
Direcção de Serviços do Licenciamento	3	1,18%
Direcção de Serviços dos Impostos Especiais sobre o Consumo	4	1,57%
Alfândega de Alverca	11	4,31%
Alfândega de Aveiro	9	3,53%
Alfândega de Braga	22	8,63%
Alfândega de Faro	2	0,78%
Alfândega de Leixões	18	7,06%
Alfândega de Peniche	6	2,35%
Alfândega de Ponta Delgada	4	1,57%
Alfândega de Setúbal	8	3,14%
Alfândega de Viana do Castelo	7	2,75%
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	19	7,45%
Alfândega do Aeroporto do Porto	29	11,37%
Alfândega do Freixo	11	4,31%
Alfândega do Funchal	1	0,39%
Alfândega do Jardim do Tabaco	29	11,37%
Alfândega Marítima de Lisboa	22	8,63%
Delegação Aduaneira da Figueira da Foz	2	0,78%
Delegação Aduaneira das Encomendas Postais	5	1,96%
Delegação Aduaneira de Bragança	1	0,39%
Delegação Aduaneira de Elvas	1	0,39%
Delegação Aduaneira de Portimão	8	3,14%
Delegação Aduaneira de Sines	3	1,18%
Delegação Aduaneira de Vilar Formoso	2	0,78%
Delegação Aduaneira do Aeroporto de Faro	1	0,39%
Posto Aduaneiro da Bobadela	2	0,78%
Posto Aduaneiro de Riachos	1	0,39%
Total	255	100,00%

12.2 Avaliação da qualidade dos serviços prestados

Na ausência de numeração, no inquérito, das sub-questões da pergunta 11., estas foram ordenadas de Q11.1 a Q11.20, conforme segue:

Q11.1	Acesso aos serviços
Q11.2	Qualidade do atendimento
Q11.3	Ajuda na resolução dos assuntos e preenchimento de formulários
Q11.4	Instruções e informação disponível
Q11.5	Emissão de certidões e consulta de processos
Q11.6	Aquisição de impressos e documentação
Q11.7	Procedimentos e circuitos
Q11.8	Concessão de franquias, isenções e outros benefícios fiscais
Q11.9	Acesso aos regimes suspensivos e económicos
Q11.10	Emissão de certificados e licenças
Q11.11	Eficiência no desalfandegamento de mercadorias
Q11.12	Rapidez na libertação de meios de transporte
Q11.13	Instrução dos processos de restituição à exportação
Q11.14	Constituição de entrepostos fiscais
Q11.15	Regularização fiscal de automóveis
Q11.16	Constituição e alteração de garantias
Q11.17	Reembolsos
Q11.18	Apreciação de recursos e reclamações
Q11.19	Decisão de contra-ordenações
Q11.20	Rigor e equidade no tratamento e decisão

Constam do quadro XV os resultados obtidos, por serviço, tendo em conta a valoração das respostas de acordo com critérios superiormente aprovados:

Quadro XV – Critérios de avaliação

Qualificação	Quantificação
Muito satisfeito	19 Valores
Satisfeito	16 Valores
Insatisfeito	7 Valores
Muito insatisfeito	2 Valores

As médias obtidas para o conjunto da DGAIEC (simples - 12,92; ponderada - 13,42) reflectem, não só o reduzido número de inquéritos face aos anos anteriores, como ainda o facto de, no tratamento da informação, não terem sido expurgados os dados relativos aos serviços que obtiveram menos de seis respostas, número mínimo que, nos inquéritos anteriores, se considerou aceitável para qualificar um serviço.

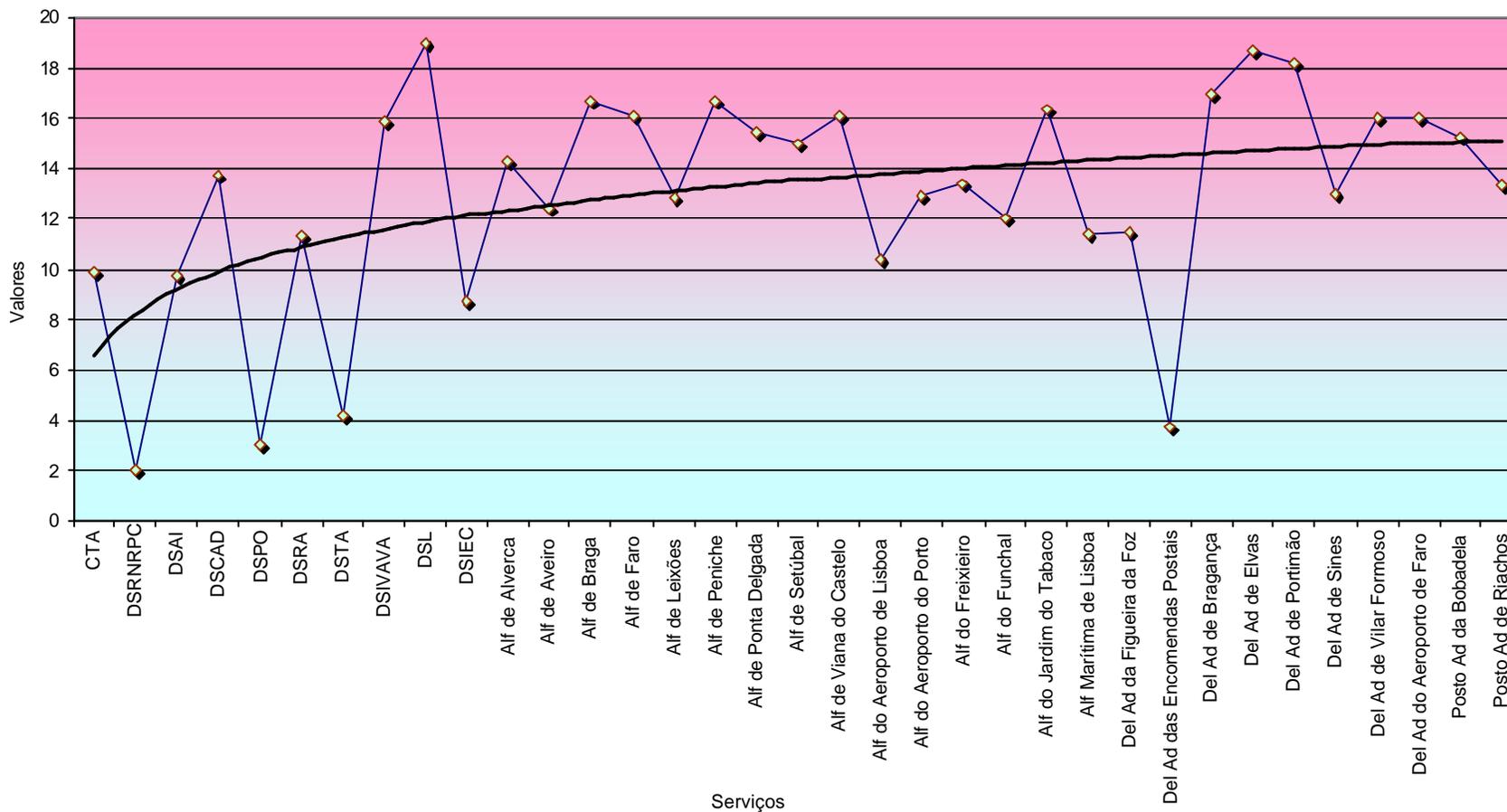
Estão nesta situação 18 serviços, onde se inclui a totalidade dos Serviços Centrais que, por vocação, não constituem órgãos de atendimento por excelência, à excepção da Direcção de Serviços de Licenciamento.

Se expurgadas estas situações, a exemplo do que foi feito em anos anteriores, a média atinge 14,05 valores, no cômputo geral dos serviços.

QUADRO XVI - Avaliação dos Serviços Prestados

Serviços	NºInq.	Q11_1	Q11_2	Q11_3	Q11_4	Q11_5	Q11_6	Q11_7	Q11_8	Q11_9	Q11_10	Q11_11	Q11_12	Q11_13	Q11_14	Q11_15	Q11_16	Q11_17	Q11_18	Q11_19	Q11_20	Média	
Conselho Técnico Aduaneiro	7	10,57	10,29		8,17																10,57	9,90	
Dir Serv da Receita Nacional e dos Rec	1	2,00	2,00		2,00																2,00	2,00	
Dir Serv de Auditoria Interna	2	11,50	11,50		11,50																4,50	9,75	
Dir Serv de Cooperação Aduaneira e D	2	11,50	16,00		16,00		11,50												16,00		11,50	13,75	
Dir Serv de Planeamento e Organizaçã	1	2,00	2,00	2,00	2,00																7,00	3,00	
Dir Serv de Regulação Aduaneira	3	13,00	12,33	11,33	11,50			11,33	8,33	11,33											11,33	11,31	
Dir Serv de Tributação Aduaneira	5	5,80	5,80	6,80	4,00			3,00	2,00												2,00	4,20	
Dir Serv do Imposto s/Veículos Automó	3	18,00	18,00	17,00	14,00			14,00	14,00							17,00			14,00		17,00	15,89	
Dir Serv do Licenciamento	3	19,00	19,00	19,00	19,00			19,00			19,00										19,00	19,00	
Dir Serv dos Impostos Especiais s/Cons	4	10,25	11,00	10,25	13,75			6,75	11,50						3,67				4,50		6,75	8,71	
Alf de Alverca	11	14,73	16,00	15,00	14,09	13,44	15,45	13,30	13,20	16,00		15,73	15,45	12,67	17,20	16,75	15,29	11,40	13,75	10,00	12,38	14,31	
Alf de Aveiro	9	16,11	13,67	13,88	13,11	11,40	13,67	11,86	13,20	13,67		13,14	10,33	10,25	11,33	11,50	10,25	11,40	12,50	12,50	13,14	12,47	
Alf de Braga	22	17,36	17,09	17,57	17,50	17,88	17,43	16,47	17,50	15,73		14,50	16,27	15,50	18,00	17,50	14,17	16,31	16,43	16,64	17,40	16,70	
Alf de Faro	2	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	17,50	16,00	16,00	16,00		16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,08	
Alf de Leixões	18	13,67	12,78	13,94	13,00	12,27	15,29	11,13	13,60	15,10		11,35	9,75	12,14	16,00	16,00	14,20	14,00	7,30	10,64	11,71	12,84	
Alf de Peniche	6	17,00	19,00	17,80	16,60	16,00	17,00	18,00	14,50	16,00		18,00	18,25	16,00	16,00	17,50	16,00	13,00	16,75	16,00	17,50	16,68	
Alf de Ponta Delgada	4	16,75	16,75	16,75	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00		7,00	16,00	16,00								15,44	
Alf de Setúbal	8	16,75	16,75	16,75	15,14	16,00	16,00	16,50	14,80	17,50		16,50	16,50		13,00	16,00	13,75	11,50	10,00	11,50	14,71	14,98	
Alf de Viana do Castelo	7	17,29	17,71	17,71	16,86	16,60	17,20	15,57	16,50	17,00		15,50	16,00	16,00	16,00	13,25	16,00	11,50	16,00	16,75	16,50	16,10	
Alf do Aeroporto de Lisboa	19	13,18	13,76	12,65	11,71	9,14	7,43	9,93	10,00	12,09		9,47	10,79	12,00	5,75	11,50	13,00	10,60	8,89	6,33	9,13	10,39	
Alf do Aeroporto do Porto	29	13,03	15,62	14,85	13,82	12,79	14,46	12,22	13,71	13,05		13,79	13,48	12,27	14,00	14,50	11,40	11,12	9,53	10,06	11,32	12,90	
Alf do Freixo	11	14,64	14,36	14,64	13,55	14,20	13,09	12,40	14,71	13,86		13,70	14,88	16,00	13,75	6,67	16,75	14,00	12,00	9,43	12,30	13,42	
Alf do Funchal	1	16,00	7,00	16,00	16,00	16,00	16,00	7,00				2,00										12,00	
Alf do Jardim do Tabaco	29	17,03	16,59	16,30	16,70	16,45	16,75	16,73	15,67	14,67		17,00	17,88	14,00	17,00	17,86	15,44	14,78	16,24	17,60	16,54	16,38	
Alf Marítima de Lisboa	22	13,55	11,82	12,50	12,00	10,95	13,63	11,65	12,31	14,00		11,26	9,88	9,43	11,83	13,57	13,15	11,00	6,43	7,17	10,45	11,40	
Del Ad da Figueira da Foz	2	16,00	13,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00		16,00	16,00				2,00	2,00	2,00	7,00	2,00	11,47	
Del Ad das Encomendas Postais	5	9,60	3,00	5,80	4,80	2,00	6,67	6,75	4,50			3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,67	2,00	2,00	3,00	3,71	
Del Ad de Bragança	1	16,00	19,00		16,00	19,00	19,00	16,00				16,00	19,00			16,00			16,00	16,00	16,00	17,00	
Del Ad de Elvas	1	16,00	19,00	19,00	19,00		19,00					19,00	19,00	19,00			19,00					18,67	
Del Ad de Portimão	8	18,63	18,63	19,00	18,63	19,00	19,00	18,00	16,00			19,00	19,00	19,00	19,00	18,50			16,00	16,00	18,00	18,21	
Del Ad de Sines	3	17,00	12,33	14,00	14,00	16,00	16,00	7,00				11,50	11,50								10,50	12,98	
Del Ad de Vilar Formoso	2	17,50	17,50	17,50	11,50	16,00	16,00	16,00	16,00			16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
Del Ad do Aeroporto de Faro	1	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00			16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
Posto Ad da Bobadela	2	16,00	16,00	16,00	16,00	11,50	16,00	16,00	16,00			16,00	16,00				16,00				11,50	15,25	
Posto Ad de Riachos	1	19,00	19,00	19,00	19,00	2,00	2,00	2,00	2,00			19,00	19,00				19,00				19,00	13,33	
Média		14,24	13,89	14,70	13,57	13,86	14,77	12,85	12,96	14,80	19,00	13,86	14,79	13,90	13,47	14,43	13,77	12,02	12,01	12,30	11,96	12,92	
Média ponderada																						13,42	

Gráfico VIII - Avaliação de resultados



13. Opiniões e sugestões

A informação relativa às opiniões, críticas e sugestões foi tratada de forma agrupada e classificada em 11 grandes temas, tendo em conta a essência das mesmas, conforme constam no Quadro seguinte.

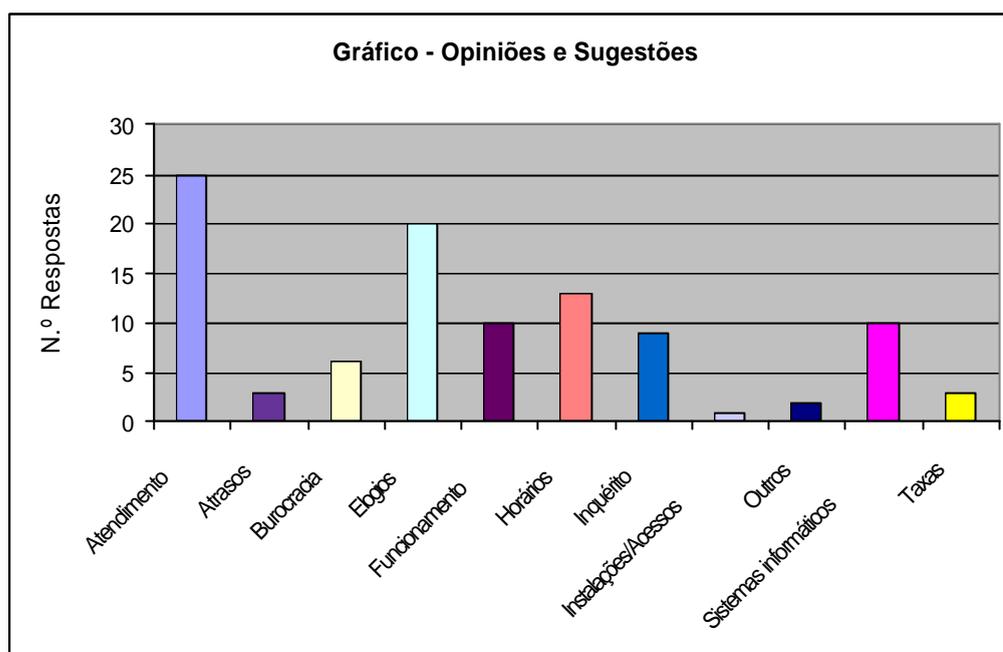
Ex.: A sugestão “O mesmo operador funciona em diversas Alfândegas, pelo que o inquérito deveria individualizar as mesmas” foi tratada em “INQUÉRITO”

Quadro XVII – Opiniões por assunto

Assunto	Total	%
Atendimento	25	9,80%
Atrasos	3	1,18%
Burocracia	6	2,35%
Elogios	20	7,84%
Funcionamento	10	3,92%
Horários	13	5,10%
Inquérito	9	3,53%
Instalações/Acessos	1	0,39%
Sistemas informáticos	10	3,92%
Taxas	3	1,18%
Outros	2	0,78%

Na representação gráfica ressaltam as opiniões críticas relacionadas com o atendimento, horários, funcionamento e sistemas informáticos, que exigem especial atenção da parte da DGAIEC, mas que, nem por isso, fazem desvanecer os elogios aos serviços que ocupam lugar de destaque (2.º lugar).

Gráfico IX – Opiniões por assunto



Analisando caso a caso, salientam-se:

13.1 Atendimento

Este grupo engloba opiniões críticas, especialmente incidentes em áreas comportamentais e de funcionamento, exigindo intervenção e acompanhamento dos responsáveis locais na introdução de alterações que redundem em melhorias significativas e na redução dos seguintes factores de risco:

- Falta de correcção e cortesia;
- Falta de formação de funcionários na área do atendimento;
- Demonstração de falta de confiança no cliente;
- Dificuldades no acesso a serviços e funcionários e/ou indisponibilidade destes;
- Demoras na prestação de serviços;
- Demoras no atendimento, nomeadamente telefónico.

Ressaltam as opiniões críticas sobre o atendimento no âmbito do desembaraço aduaneiro de encomendas postais e pequenas remessas, importação/exportação via marítima, atendimento na via aérea e tributação.

13.2 Horários

Estão incluídas neste grupo as seguintes opiniões críticas:

- Falta de pontualidade;
- Prática de horários “contínuos” sem substituição de funcionários após as 16 horas;
- Falta de divulgação dos horários.

13.3 Funcionamento

Inclui críticas/sugestões de particulares nas vertentes:

- Logística do desalfandegamento de encomendas postais e pequenas remessas, nomeadamente no âmbito da prestação destes serviços por Organismos externos nos termos de protocolos com a DGAIEC;
- Funcionamento de tesourarias;
- Consequências de atrasos na certificação de saída e nas restituições.

13.4 Sistemas Informáticos

Inclui a abordagem de críticas e sugestões, tais como:

- Lentidão dos sistemas, nomeadamente do STADA/Exportação;
- Avarias e indisponibilidade dos sistemas;
- Obrigatoriedade do preenchimento nas declarações aduaneiras (DAU) das horas de carregamento e dos teores dos produtos que entram na composição das mercadorias sujeitas a restituições.

13.5 Inquérito

Relativamente ao Inquérito, são apontados como factores críticos de melhoria:

- A impossibilidade de caracterização de diversos serviços num só inquérito;
- A sugestão de inclusão de perguntas específicas direccionadas a um determinado serviço ou grupo afim, com vista a uma melhor avaliação;
- A necessidade do inquérito ser desenvolvido por áreas de “negócio”;
- A necessidade do inquérito ser lançado em inglês.

13.6 Burocracia

As sugestões apresentadas estão interrelacionadas com a lentidão e burocracia no funcionamento dos serviços, nomeadamente no que concerne a determinadas tesourarias e sectores do ISV.

13.7 Atrasos

Estão essencialmente relacionados com a certificação na exportação.

13.8 Taxas

Inclui as seguintes opiniões críticas:

- Aplicação de 3 taxas de direitos diferentes na importação do mesmo tipo de mercadoria;
- Aplicação de taxas a mercadorias terceiras quando não se trata de aquisições mas ofertas;
- Justiça na actualização/aplicação de coimas.

13.9 Instalações/acessos

Está aqui incluída uma crítica já apontada em anos anteriores e que se prende com o acesso à SOTAGUS (Xabregas) por ajudantes de despachantes oficiais.

13.10 Elogios

São elogiados os serviços pelo desenvolvimento da informatização (resposta dirigida à Alfândega de Alverca).

São referidas melhorias na importação e exportação no Aeroporto do Porto.

São elogiadas a Direcção de Serviços de Licenciamento e as Alfândegas de Aveiro, Braga, Jardim do Tabaco, Peniche e Setúbal.

14. Evolução 2006/2007

As alterações introduzidas nos questionários e a mudança de suporte, não permitem estabelecer com rigor as diferenças ocorridas nos serviços relativamente aos anos anteriores. Fazê-lo não seria prudente.

Apesar da curva descendente dos anos anteriores, em 2007, o número de inquéritos reduziu de 677 para 255 (- 62%), em termos absolutos, o que se justifica quer pela tendência negativa referida, quer pelo facto de lançamento ocorrer apenas na INTERNET.

Contudo, **em termos relativos**, a variação média percentual dos inquéritos apresentados por serviço é positiva (0,11%).

Para isso concorreu o aumento percentual do número de inquéritos relativos à Alfândega do Aeroporto do Porto (+ 9,90), contrariado pela quebra mais acentuada verificada quanto à Alfândega do Freixieiro (- 9,87%).

Quadro XVIII – Comparativo 2006/2007

Serviço	2006		2007		? 2006/2007		
	N.º Inq.	% Serviço	N.º Inq.	% Serviço	% relativa	N.º inq. (abs.)	% absoluta
CTA	0	0,00%	7	2,75%	2,75%	7	
D. S. Antifraude	11	1,62%	0	0,00%	-1,62%	-11	-100,00%
D. S. Auditoria Interna	0	0,00%	2	0,78%	0,78%	2	
D. S. Consultadoria Jurídica e Contencioso	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	
D. S. Cooperação Aduaneira e Documentação	1	0,15%	2	0,78%	0,64%	1	100,00%
D. S. Imposto s/ Veículos Automóveis e V. A.	1	0,15%	3	1,18%	1,03%	2	200,00%
D. S. Impostos Especiais sobre o Consumo	1	0,15%	4	1,57%	1,42%	3	300,00%
D. S. Licenciamento	0	0,00%	3	1,18%	1,18%	3	
D. S. Planeamento e Organização	0	0,00%	1	0,39%	0,39%	1	
D. S. Receita Nacional Rec. Próprios Comunitários	0	0,00%	1	0,39%	0,39%	1	
D. S. Regulação Aduaneira	0	0,00%	3	1,18%	1,18%	3	
D. S. Tributação Aduaneira	1	0,15%	5	1,96%	1,81%	4	400,00%
Alfândega de Alverca	15	2,22%	11	4,31%	2,10%	-4	-26,67%
Alfândega de Aveiro	1	0,15%	9	3,53%	3,38%	8	800,00%
Alfândega de Braga	49	7,24%	22	8,63%	1,39%	-27	-55,10%
Alfândega de Faro	19	2,81%	2	0,78%	-2,02%	-17	-89,47%
Alfândega de Leixões	18	2,66%	18	7,06%	4,40%	0	0,00%
Alfândega de Peniche	22	3,25%	6	2,35%	-0,90%	-16	-72,73%
Alfândega de Ponta Delgada	16	2,36%	4	1,57%	-0,79%	-12	-75,00%
Alfândega de Setúbal	15	2,22%	8	3,14%	0,92%	-7	-46,67%
Alfândega de Viana do Castelo	38	5,61%	7	2,75%	-2,87%	-31	-81,58%
Alfândega do Aeroporto Lisboa	48	7,09%	19	7,45%	0,36%	-29	-60,42%
Alfândega do Aeroporto Porto	10	1,48%	29	11,37%	9,90%	19	190,00%
Alfândega do Freixo	96	14,18%	11	4,31%	-9,87%	-85	-88,54%
Alfândega do Funchal	14	2,07%	1	0,39%	-1,68%	-13	-92,86%
Alfândega do Jardim do Tabaco	68	10,04%	29	11,37%	1,33%	-39	-57,35%
Alfândega Marítima de Lisboa	6	0,89%	22	8,63%	7,74%	16	266,67%
Delegação Ad. Aeroporto Faro	11	1,62%	1	0,39%	-1,23%	-10	-90,91%
Delegação Ad. Aeroporto Madeira	14	2,07%	0	0,00%	-2,07%	-14	-100,00%
Delegação Ad. Aeroporto Santa Maria	6	0,89%	0	0,00%	-0,89%	-6	-100,00%
Delegação Ad. Angra do Heroísmo	12	1,77%	0	0,00%	-1,77%	-12	-100,00%
Delegação Ad. Bragança	3	0,44%	1	0,39%	-0,05%	-2	-66,67%
Delegação Ad. Covilhã	16	2,36%	0	0,00%	-2,36%	-16	-100,00%
Delegação Ad. da Horta	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	
Delegação Ad. Elvas	17	2,51%	1	0,39%	-2,12%	-16	-94,12%
Delegação Ad. Encomendas Postais	0	0,00%	5	1,96%	1,96%	5	
Delegação Ad. Figueira da Foz	1	0,15%	2	0,78%	0,64%	1	100,00%
Delegação Ad. Peso da Régua	7	1,03%	0	0,00%	-1,03%	-7	-100,00%
Delegação Ad. Portimão **	22	3,25%	8	3,14%	-0,11%	-14	-63,64%
Delegação Ad. Porto Santo	10	1,48%	0	0,00%	-1,48%	-10	-100,00%
Delegação Ad. Sines	0	0,00%	3	1,18%	1,18%	3	
Delegação Ad. Vilar Formoso	17	2,51%	2	0,78%	-1,73%	-15	-88,24%
Delegação Ad. Xabregas	20	2,95%	0	0,00%	-2,95%	-20	-100,00%
Delegação Ad. Zona Franca da madeira	13	1,92%	0	0,00%	-1,92%	-13	-100,00%
Posto Ad. Bobadela	7	1,03%	2	0,78%	-0,25%	-5	-71,43%
Posto Ad. Lagos	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	
Posto Ad. Lajes	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	
Posto Ad. Petrogal	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	
Posto Ad. Portalegre	12	1,77%	0	0,00%	-1,77%	-12	-100,00%
Posto Ad. Praia da Graciosa	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	
Posto Ad. Riachos	0	0,00%	1	0,39%	0,39%	1	
Posto Ad. São Roque	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	
Posto Ad. Velas de São Jorge	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	
Total *	677	100,00%	255	100,00%	*** 0,11%	-422	-62,33%

*O total de 2006 inclui 39 inquéritos das ex - DRCCA

** Os dados de 2006 referem-se ao Posto Aduaneiro de Portimão, incluídos apenas para comparação

*** Variação média relativa

15. CONCLUSÕES

15.1 A audição dos clientes é a melhor forma de estabelecer com eles uma dinâmica de mudança positiva nos serviços.

15.2 Não sendo o inquérito uma novidade na DGAIEC (4º inquérito), os novos moldes em que foi lançado, em suporte exclusivamente digital, representam uma inovação com riscos calculados, daí o decréscimo de cerca de 62% verificado no número de respostas recolhidas, relativamente a 2006.

15.3 Facto que não retira o mérito pela opção exclusiva do uso das TIC, em todas as fases do processo, face às melhorias alcançadas nos domínios da confidencialidade (total), rapidez, segurança e disponibilidade (imediate) da informação, bem como a facilidade no seu tratamento.

15.4 As alterações introduzidas no inquérito não permitem efectuar uma análise comparativa dos resultados com os obtidos em anos anteriores, servindo este ano de marco para os próximos anos.

15.5 Apesar das alterações legislativas, a componente presencial na procura pelos serviços é ainda muito forte (73,33%), seguindo - se - lhe a via electrónica que ocupa o 2.º lugar (55,69%), sendo expectável a inversão destas posições já no próximo ano.

15.6 No domínio dos resultados, realça-se que as aplicações informáticas e o Portal da DGAIEC foram considerados pela maioria dos “inquiridos”, adequadas (70% e 65%, respectivamente).

15.7 Em contrapartida, as opiniões críticas referem-se essencialmente às falhas de comunicação e à lentidão dos acessos aos sistemas informáticos, matérias que extravasam a competência da DGAIEC, bem como ao atendimento, horários e funcionamento, cuja resolução passa pela intervenção directa dos serviços.

15.8 Em termos quantitativos, **utilizando os critérios do ano anterior**, a média global desceu 1,51 relativamente a 2006.

15.9 Contudo, em termos qualitativos e no que diz respeito à evolução dos serviços aduaneiros, **a apreciação global da DGAIEC é muito boa**, para a qual concorre a aposta na informatização, ponto forte de sucesso, num rumo que deve ser seguido e aprofundado.