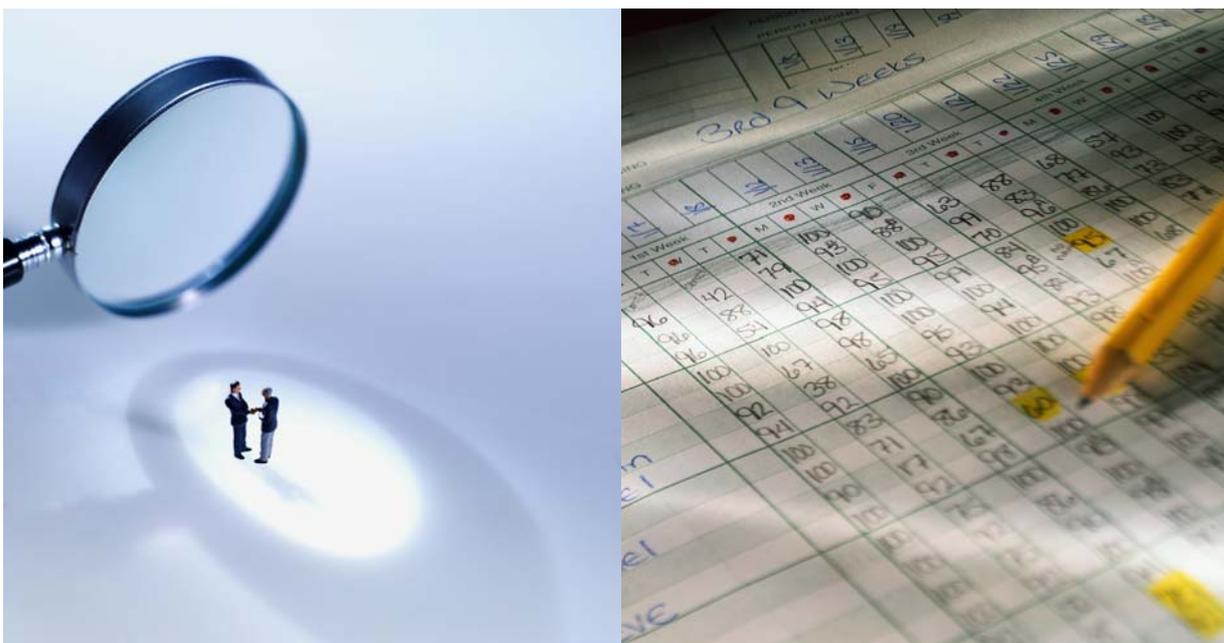




Ministério das Finanças e da Administração Pública
Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo



Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados

2008

Índice

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	AMOSTRA	4
3.	CONFIANÇA.....	4
4.	QUALIDADE DOS INQUIRIDOS	8
5.	FREQUÊNCIA	11
6.	ÁREAS DE ACTIVIDADE	12
7.	RELACIONAMENTO	15
8.	CARACTERIZAÇÃO DOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	17
9.	CARACTERIZAÇÃO DO PORTAL	21
10.	EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS ADUANEIROS	22
11.	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	23
12.	CARACTERIZAÇÃO DO INQUÉRITO.....	24
13.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	25
14.	OBJECTIVO QUAR/2008	32
15.	OPINIÕES E SUGESTÕES	33
16.	EVOLUÇÃO 2007/2008	40
17.	CONCLUSÕES.....	43

1. APRESENTAÇÃO

A exemplo dos anos anteriores, decorreu entre 06 de Outubro e 15 de Novembro de 2008, o período de auscultação dos clientes externos da DGAIEC, através do lançamento do inquérito com vista à avaliação da qualidade dos serviços prestados em 2008.

O lançamento ocorreu nos mesmos moldes de 2007, apenas na Internet, no âmbito do Sistema Integrado de Apoio ao Contribuinte (SIAC), com o apoio da DGITA.

Contudo, pela primeira vez, foi enviado convite directamente aos clientes alvo da amostra, para os endereços electrónicos conhecidos e autorizados, mediante ofício com ligação directa ao questionário (*link*) e foi disponibilizado na página das Declarações Electrónicas.

Com a entrada em vigor do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), criado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28/12, o lançamento do Inquérito neste ano de 2008 reveste de particular importância porque, como ferramenta de gestão, fornece indicadores para a fixação de objectivos de qualidade para 2009, contribuindo para a avaliação do desempenho dos serviços.

Daí que o Relatório inclua um grupo especificamente dedicado ao Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), com a dupla finalidade de dar suporte à avaliação do cumprimento da meta global fixada para 2008, quanto ao Objectivo de Qualidade O5, e apresentar os resultados alcançados por cada uma das unidades orgânicas homogéneas de nível desconcentrado, que servem de indicadores para a fixação das metas de 2009, fazendo a ponte para o Plano de Actividades de 2009.

2. AMOSTRA

O inquérito foi destinado ao universo dos clientes externos da DGAIEC, registados ou não, abrangendo particulares, operadores económicos, associações e prestadores de serviços da área aduaneira.

O universo escolhido para selecção da amostra abrangeu as entidades habilitadas a despachar, depositários autorizados, operadores registados de IEC e de ISV e os importadores, exportadores e particulares com NIF conhecido que, em 2007, apresentaram directamente declarações à Alfândega, num total de 32822 clientes.

A amostra seleccionada, de 2034 clientes com endereços electrónicos conhecidos e autorizados, representa cerca de 6,2% daquele universo.

3. CONFIANÇA

Responderam ao inquérito 287 clientes, representando 14,11% da amostra seleccionada, dos quais 83,6% fazem parte do universo de clientes registados na DGAIEC, cuja representatividade, por classe, consta esboçada no quadro II e que, no conjunto, representam 7,52% daquele universo.

Realce para a elevada representação dos representantes indirectos (38,29%), despachantes oficiais (35,91%) e donos/consignatários das mercadorias (10,79%) que, por si só, traduzem 7,42% do referido universo, conduzindo a um razoável grau de certeza nos resultados.

Acresce que 91,29% dos inquiridos são clientes habituais, conforme se retira do quadro VI, a maioria dos quais profissionais.

Trata-se, por isso, de um “universo” de utilizadores que conhecem bem os serviços aduaneiros, do que se afigura resultar um grau de segurança elevado nas respostas e, conseqüentemente, na avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Quadro I – Representatividade da Amostra

Tipo Cliente	N.º Respostas	% Amostra
Dono/Consignatário	48	2,36%
Despachante Oficial	93	4,57%
Representante/Procurador	67	3,29%
Particular	36	1,77%
Depositário Autorizado/Operador Registado (IEC)	31	1,52%
Operador Registado (ISV)	1	0,05%
Agente de Navegação	1	0,05%
Agente Aduaneiro/Profissional afim	2	0,10%
Transitário/Transportador/Motorista	3	0,15%
Outro	5	0,25%
Total	287	14,11%

Quadro II – Representatividade dos clientes registados na DGAIEC

Tipo Cliente		N.º Clientes Registados DGAIEC	N.º Respostas	%
EHD	Agente Aduaneiro	0	2	
	Dono/Consignatário	445	48	10,79%
	Despachante Oficial	259	93	35,91%
	Despachante Privativo	2		
	Representante/Procurador	175	67	38,29%
Depositário Autorizado		1748	31	1,48%
Operador Registado (IEC)		351		
Representante Fiscal (IEC)		6	0	
Operador Registado (ISV)		177	1	0,56%
Operador Reconhecido (ISV)		54	0	
TOTAL		3217	242	7,52%

No que concerne aos serviços desconcentrados e, tendo por suporte os dados de 2007 relativos ao número de entidades que, por serviço, apresentaram declarações escritas (DAU) naquele ano, constam do Quadro III, seguinte, a percentagem das entidades que responderam ao inquérito, que serve de indicador de confiança quanto aos resultados respeitantes àquelas unidades orgânicas:

Quadro III – Indicador de Confiança

Serviços Desconcentrados*	EHD em 2006*	N.º Respostas 2008**	%
Alfândega de Alverca	163	11	6,75%
Alfândega de Aveiro	112	12	10,71%
Alfândega de Braga	155	6	3,87%
Alfândega de Faro	13	6	46,15%
Alfândega de Leixões	171	36	21,05%
Alfândega de Peniche	84	20	23,81%
Alfândega de Ponta Delgada	6	4	66,67%
Alfândega de Setúbal	95	10	10,53%
Alfândega de Viana do Castelo	41	3	7,32%
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	183	7	3,83%
Alfândega do Aeroporto do Porto	142	17	11,97%
Alfândega do Freixieiro	194	20	10,31%
Alfândega do Funchal	8	6	75,00%
Alfândega do Jardim do Tabaco	91	16	17,58%
Alfândega Marítima de Lisboa	186	30	16,13%
DA da Covilhã	4	4	100,00%
DA da Figueira da Foz	10	4	40,00%
DA da Zona Franca da Madeira	3	1	33,33%
DA das Encomendas Postais	124	1	0,81%
DA de Bragança	4	3	75,00%
DA de Elvas	8	6	75,00%
DA de Portimão	2	0	0,00%
DA de Peso da Régua	6	7	116,67%
DA de Porto Santo	1	2	200,00%
DA de Sines	54	3	5,56%
DA de Vilar Formoso	6	3	50,00%
DA do Aeroporto de Faro	4	0	0,00%
DA do Aeroporto da Madeira	5	1	20,00%
Posto Aduaneiro da Bobadela	160	1	0,63%
Posto Aduaneiro Lajes das Flores		1	
Posto Aduaneiro de Riachos	38	2	5,26%
Posto Aduaneiro de Xabregas		4	
Total ***	2073	247	35,13%

* Não existem elementos para os Postos Aduaneiros de Xabregas e Lajes das Flores

** Inclui respostas de particulares (entidades não registadas)

*** As respostas representam 86% do total (287).

4. QUALIDADE DOS INQUIRIDOS

Do universo dos 287 clientes que participaram no inquérito, 32,40% são despachantes oficiais, 23,34% representantes e 16,72% donos ou consignatários das mercadorias, conforme resulta do quadro a seguir:

Quadro IV – Respostas por tipo de cliente

Qualidade	N.º Respostas	%
Dono/Consignatário	48	16,72%
Despachante Oficial	93	32,40%
Representante/Procurador	67	23,34%
Particular	36	12,54%
Outra	43	14,98%
Total	287	100,00%

Os particulares que no ano transacto ocuparam o 2.º lugar nas respostas, este ano cederam posição aos representantes indirectos e aos donos/consignatários, ocupando o último lugar com 12,54%.

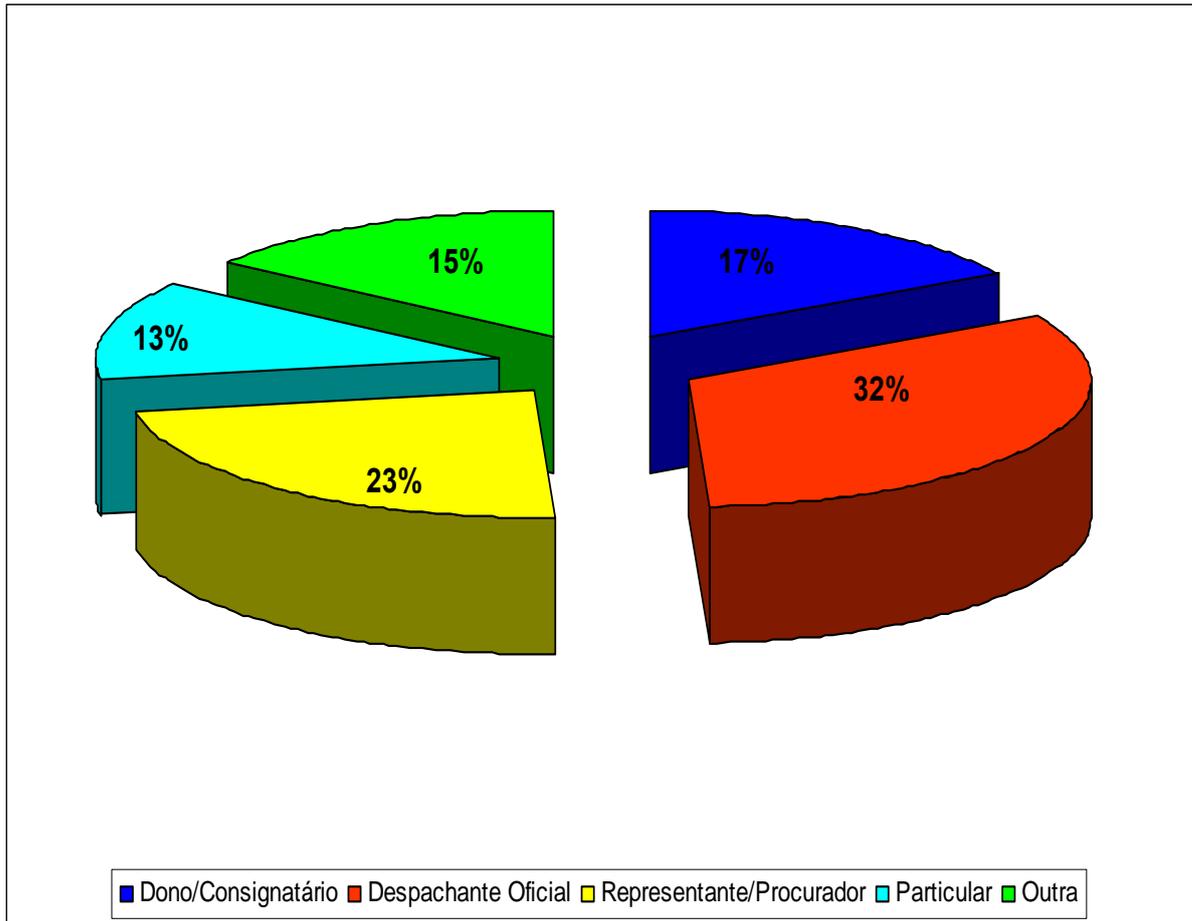
Dos 43 inquiridos incluídos em “Outra”, cerca de 88% são profissionais, 31 dos quais da área dos Impostos Especiais sobre o Consumo (IEC), conforme ressalta do Quadro V.

Quadro V – Respostas por tipo de cliente (desdobramento)

Qualidade	N.º Respostas	%
Depositário Autorizado/Operador Registrado (IEC)	31	72,09%
Operador Registrado (ISV)	1	2,33%
Agente de Navegação	1	2,33%
Agente Aduaneiro/Profissional afim	2	4,65%
Transitário/Transportador/Motorista	3	6,98%
Outro	5	11,63%
Total	43	100,00%
Total inquiridos com resposta	287	14,98%

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



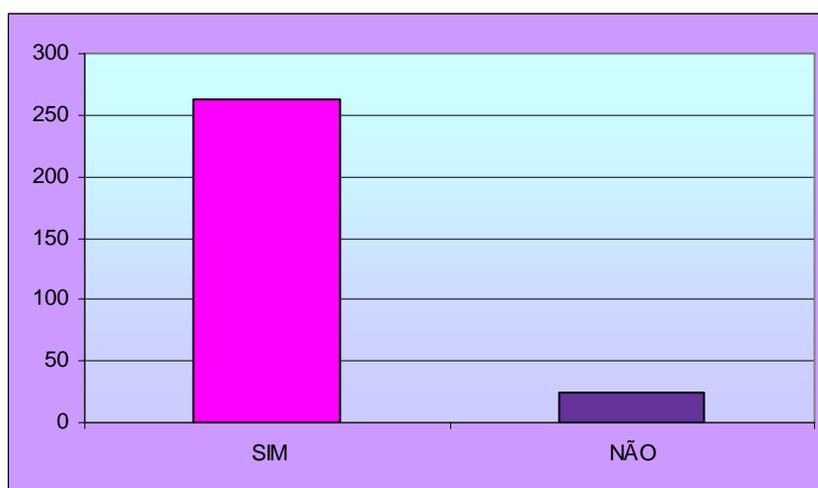
5. FREQUÊNCIA

Conforme referido anteriormente, dos inquiridos, cerca de 91% são clientes habituais, incluídos nestes particulares, conforme explicitado nos Quadros VI e VII e representado no Gráfico II.

Quadro VI – Grau de conhecimento dos serviços

Cliente habitual	Total	%
SIM	262	91,29%
NÃO	25	8,71%

Gráfico II – Grau de conhecimento dos serviços



Realce, de novo, para os Despachantes Oficiais, Representantes Indirectos e Donos/Consignatários que mantêm as suas posições relativas.

Apesar disso, os “Particulares” representam 7,67% no cômputo geral dos clientes habituais, cerca de metade do que se verificou no ano transacto.

Quadro VII – Frequência por tipo (clientes habituais)

Qualidade	N.º Respostas	Clientes habituais	%
Dono/Consignatário	48	45	15,68%
Despachante Oficial	93	92	32,06%
Representante/Procurador	67	65	22,65%
Particular	36	22	7,67%
Outra	43	38	13,24%
Total	287	262	91,29%

6. ÁREAS DE ACTIVIDADE

Tal como aconteceu no ano transacto, a maior frequência na procura dos serviços ocorre nos sectores de actividade ligados ao comércio internacional, surgindo em primeiro lugar a Exportação (53,31%), logo seguida da Importação (49,13%), ambos procurados por todo o tipo de clientes, nomeadamente particulares.

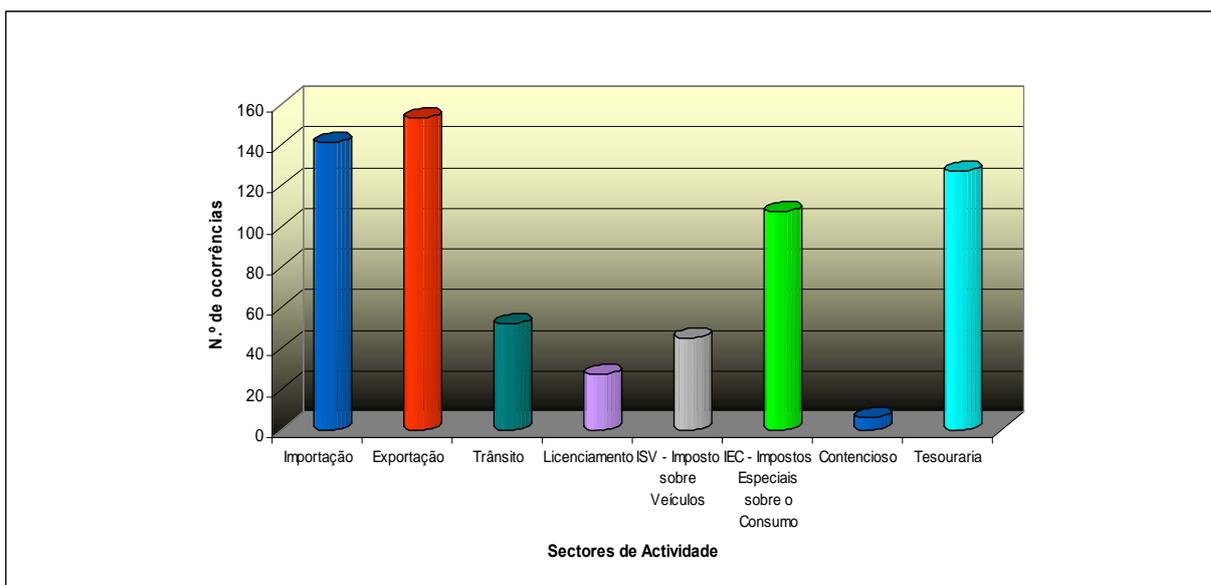
A Tesouraria ocupa o terceiro lugar, seguindo-se-lhe os Impostos Especiais sobre o Consumo, o Trânsito e o ISV – Imposto sobre Veículos, igualmente procurados por todo o tipo de clientes, independentemente da qualidade em que actuam.

Os resultados confirmam que a maior procura dos serviços pertence aos Despachantes Oficiais e Representantes, atingindo em conjunto 73,39% das ocorrências.

Quadro VIII - Frequência por Sectores de Actividade

Sector	Frequência	Muito Frequente	%	Pouco Frequente	%	Não se relaciona	%
Importação		141	49,13%	50	17,42%	96	33,45%
Exportação		153	53,31%	49	17,07%	85	29,62%
Trânsito		52	18,12%	49	17,07%	186	64,81%
Licenciamento		27	9,41%	81	28,22%	179	62,37%
ISV - Imposto sobre Veículos		45	15,68%	41	14,29%	201	70,03%
IEC - Impostos Especiais sobre o Consumo		107	37,28%	64	22,30%	116	40,42%
Contencioso		6	2,09%	101	35,19%	180	62,72%
Tesouraria		127	44,25%	73	25,44%	87	30,31%
Outra		26	9,06%	65	22,65%	196	68,29%

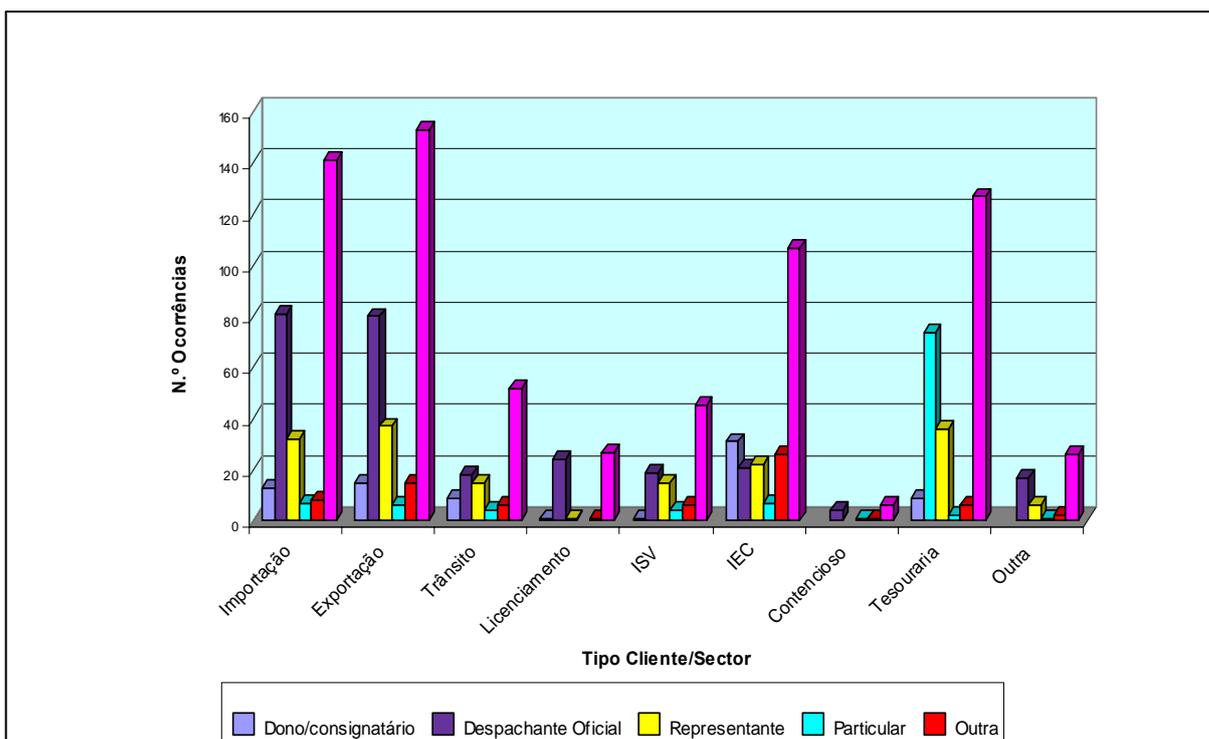
Gráfico III – Frequência por Sectores de Actividade



Quadro IX – Distribuição da Procura Frequente por Área /Sector de Actividade e Cliente

Áreas Tipo de cliente	Aduaneira				Fiscal		Outras			N.º Ocorrências
	Importação	Exportação	Trânsito	Licenciamento	ISV	IEC	Contencioso	Tesouraria	Outra	
Dono/consignatário	13	15	9	1	1	31		9		79
Despachante Oficial	81	80	18	24	19	21	4	74	17	338
Representante	32	37	15	1	15	22		36	6	164
Particular	7	6	4		4	7	1	2	1	32
Outra	8	15	6	1	6	26	1	6	2	71
Total clientes/sector	141	153	52	27	45	107	6	127	26	684
%(N.º clientes /287)	49,13%	53,31%	18,12%	9,41%	15,68%	37,28%	2,09%	44,25%	9,06%	
Ocorrência Média/Cliente										2,38

Gráfico IV – Frequência por Sector de Actividade e Cliente



7. RELACIONAMENTO

A via electrónica assume pela primeira vez papel cimeiro (69,69%) no relacionamento mais frequente com a Alfândega, em detrimento da componente presencial, ainda que esta se mantenha muito forte (55,75%), ocupando o 2.º lugar.

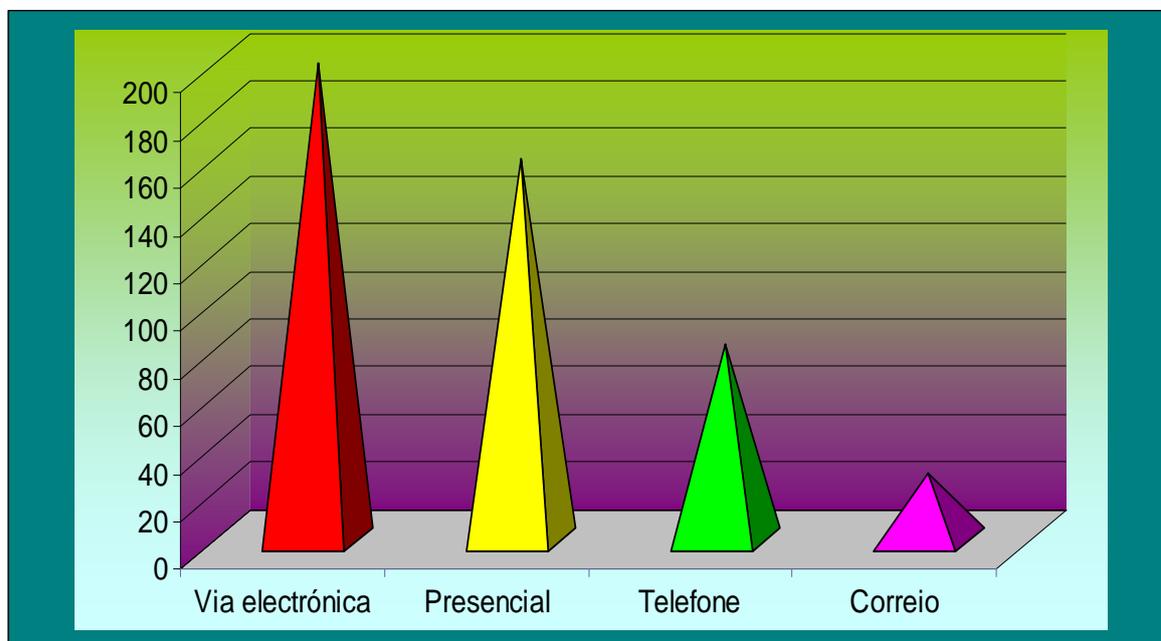
Esta inversão é representativa do aumento da desmaterialização por via da informatização da exportação e, mais recentemente da implementação do SDS na via marítima, e representa a tendência no relacionamento futuro dos operadores com a DGAIEC.

O recurso ao telefone manteve-se nos níveis de 2007 e o correio aumentou cerca de 19% no conjunto dos utilizadores, sendo o meio menos procurado.

Quadro X – Meios de Relacionamento

Meio/Frequência	Muito	%	Pouco	%	Não utiliza	%
Via electrónica	200	69,69%	54	18,82%	33	11,50%
Presencial	160	55,75%	83	28,92%	44	15,33%
Telefone	82	28,57%	170	59,23%	35	12,20%
Correio	28	9,76%	135	47,04%	124	43,21%

Gráfico V – Relacionamento



Quadro XI – Evolução no Relacionamento (2008/2007)

Meio/Maior frequência	2007	2008	Diferença	$\Delta\%$
Presencial	73,33%	55,75%	-17,58%	-23,98%
Via electrónica	55,69%	69,69%	14,00%	25,14%
Telefone	28,63%	28,57%	-0,06%	-0,20%
Correio	6,67%	9,76%	3,09%	46,34%

8. CARACTERIZAÇÃO DOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

Apesar do recurso à via electrónica ter incrementado por via da informatização da exportação e entrada em vigor da Portaria n.º 767/2007, de 09 de Julho, constata-se, tal como no ano transacto, que a percentagem média dos inquiridos que não utilizam as aplicações é elevada (59,72%), variando consoante o tipo de aplicação.

As aplicações menos utilizadas são o SFA (82,23%) e o NSTI/Trânsito (76,66%).

Relativamente a esta última (NSTI), a relação de valores mantém-se idêntica à do ano transacto, o que já não acontece com o SFA em que se verifica um aumento de não utilizadores da ordem dos 17,5% só justificado pelo decréscimo de participação dos particulares em favor dos donos/consignatários das mercadorias que, habitualmente, estão mais vocacionados para as áreas do comércio externo (importação/exportação).

No que diz respeito ao SIC, a percentagem dos não utilizadores baixou cerca de 13%, situando-se à volta dos 53%, o que representa já uma inflexão relativamente a 2007.

Expurgados os dados relativos aos não utilizadores, verifica-se que, em termos médios, 84% dos clientes utilizadores consideram as aplicações adequadas contra apenas 6,49% que as classificam como inadequadas e 9,44% insuficientes.

Em termos comparativos, a curva de opinião dos utilizadores das aplicações revela um comportamento idêntico quanto à avaliação da respectiva adequação, com realce para o STADA/Exportação, NSTI/Trânsito e SIC, que congregam cerca 90% das opiniões favoráveis.

Os inquiridos não referiram os motivos da inadequação das aplicações e quanto à insuficiência apenas se manifestaram pela necessidade de melhorar e aumentar a informatização da importação e estender os pagamentos às redes de multibanco.

Comparativamente ao ano transacto são quase inexistentes as queixas relacionadas com *falhas de comunicação, avarias e “lentidão dos sistemas”*, assuntos que, apesar de extravasarem a competência da DGAIEC, mereceram toda a atenção.

No entanto, relativamente ao funcionamento do sistema do trânsito, foi referido ser frequente o NSTI não funcionar fora das horas normais de expediente e ao fim de semana, resultando atrasos na emissão dos documentos de trânsito (T´s) e nas entregas

das mercadorias, com consequências na imobilização de meios de transporte que podem acarretar prejuízos financeiros.

A aposta forte na oferta de mais e melhores serviços informatizados parece ser o caminho a percorrer para a modernização dos serviços e aproximação aos clientes, com expectativa de ganhos em qualidade e eficiência na prestação dos serviços.

Caso a caso, constata-se o seguinte:

8.1. STADA/IMPORTAÇÃO

Globalmente, a percentagem de inquiridos que, este ano, declararam não utilizar o STADA/Importação situou-se em 47,74%, superior à do ano transacto em 15%.

Em termos relativos, considerado apenas o universo dos 150 utilizadores do STADA/Importação, os resultados divergem positivamente, com 74% dos inquiridos a classificarem a aplicação como adequada contra apenas 10% que a consideram inadequada e 16% que entendem ser insuficiente (Quadro XIII, Gráfico VI).

Comparativamente a 2007, estes números traduzem um acréscimo de cerca de 13% de respostas positivas quanto à adequação da aplicação, que se sabe ter sofrido alterações neste último ano.

8.2 STADA/EXPORTAÇÃO

No que concerne ao STADA/Exportação, a percentagem dos inquiridos que classificam a aplicação como adequada sobe para 53,66% em termos globais, contra 2,44% que a classifica como inadequada e 4,88% que a considera insuficiente.

A percentagem dos clientes que não utilizam a aplicação mantém-se abaixo dos 40%, sendo esta a aplicação informática que revela maior utilização.

No que concerne exclusivamente aos utilizadores, 88% consideram o STADA/Exportação adequado, mantendo a tendência crescente já sentida em 2007, resultado que confirma o sucesso da informatização da exportação.

8.3 NSTI/TRÂNSITO

Conforme já atrás referido, 76,66% dos inquiridos não utilizam esta aplicação.

Relativamente aos clientes utilizadores, 89,55% consideram a aplicação adequada contra 4,48% que a classificam de inadequada e 5,97% de insuficiente.

Fica apenas o alerta para a necessidade do sistema estar operativo fora das horas normais de expediente, fins-de-semana e feriados.

8.4 SFA – SISTEMA DE FISCALIDADE AUTOMÓVEL

A percentagem dos inquiridos que declarou não utilizar este “sistema” informático é elevada (82,23%).

Apesar da alteração do tipo de clientes que este ano participaram activamente na resposta ao inquérito, nomeadamente o decréscimo de cerca de 10% do número de particulares, justificar, em parte, o aumento do número de clientes não utilizadores do SFA, afigura-se que a falta de obrigatoriedade no envio electrónico das declarações DAV, a ausência de desmaterialização e a necessidade de deslocação às Alfândegas para pagamento do imposto são factores suficientemente desmotivadores dessa utilização.

8.5 SIC – SISTEMA DOS IMPOSTOS ESPECIAIS SOBRE O CONSUMO

Relativamente ao SIC, a percentagem dos inquiridos que não utiliza esta aplicação eleva-se a 52,96%, sendo inferior à do ano transacto em cerca de 12%.

Dos utilizadores, 90,37% consideram a aplicação adequada contra 2,22% que a classificaram como inadequada e 7,41% que consideram insuficiente.

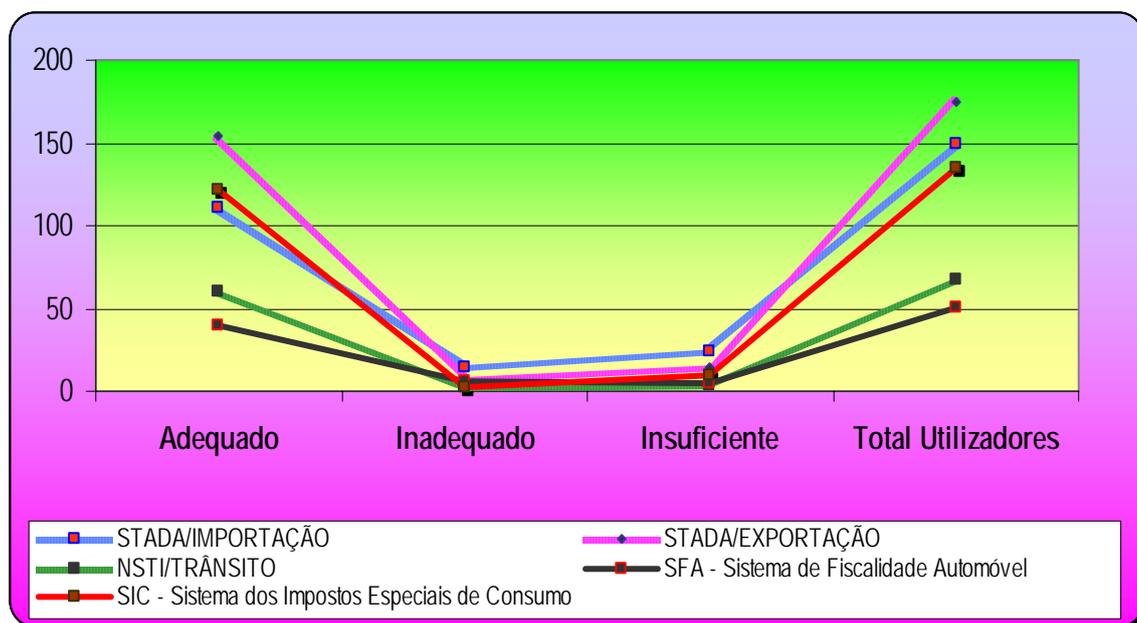
Quadro XII – Caracterização das Aplicações Informáticas (Geral)

Sistema/Caracterização	Adequado	%	Inadequado	%	Insuficiente	%	Não utiliza	%
STADA/IMPORTAÇÃO	111	38,68%	15	5,23%	24	8,36%	137	47,74%
STADA/EXPORTAÇÃO	154	53,66%	7	2,44%	14	4,88%	112	39,02%
NSTI/TRÂNSITO	60	20,91%	3	1,05%	4	1,39%	220	76,66%
SFA - Sistema de Fiscalidade Automóvel	40	13,94%	6	2,09%	5	1,74%	236	82,23%
SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo	122	42,51%	3	1,05%	10	3,48%	152	52,96%
Média	97,4	33,94%	6,8	2,37%	11,4	3,97%	171,4	59,72%

Quadro XIII – Caracterização das Aplicações Informáticas por utilizadores

Aplicações Informáticas \ Qualificação	Adequado		Inadequado		Insuficiente		Total Utilizadores
	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	
STADA/IMPORTAÇÃO	111	74,00%	15	10,00%	24	16,00%	150
STADA/EXPORTAÇÃO	154	88,00%	7	4,00%	14	8,00%	175
NSTI/TRÂNSITO	60	89,55%	3	4,48%	4	5,97%	67
SFA - Sistema de Fiscalidade Automóvel	40	78,43%	6	11,76%	5	9,80%	51
SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo	122	90,37%	3	2,22%	10	7,41%	135
Média	97,4	84,07%	6,8	6,49%	11,4	9,44%	

Gráfico VI – Caracterização das Aplicações Informáticas por Utilizadores



9. CARACTERIZAÇÃO DO PORTAL

A maioria dos inquiridos conhece e utiliza o Portal da DGAIEC, situando-se a sua percentagem (90%) ao nível dos clientes habituais.

Em termos médios, 72,47% considera o Portal adequado, com realce para a pertinência dos assuntos e clareza da informação.

Apenas 4,76% consideram inadequada e 12,89% insuficiente.

Quadro XIV – Caracterização do Portal

Itens/Caracterização	Adequado	%	Inadequado	%	Insuficiente	%	Não utiliza	%
Pertinência dos assuntos	212	73,87%	11	3,83%	26	9,06%	38	13,24%
Clareza da informação	209	72,82%	16	5,57%	40	13,94%	22	7,67%
Actualização da informação	203	70,73%	14	4,88%	45	15,68%	25	8,71%
Média		72,47%		4,76%		12,89%		9,87%

10. EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS ADUANEIROS

Conforme se retira do quadro abaixo, na opinião de 86,06% dos inquiridos, os serviços aduaneiros registam uma evolução positiva, enquanto 6,62% consideram essa evolução negativa e 7,32% não sabe.

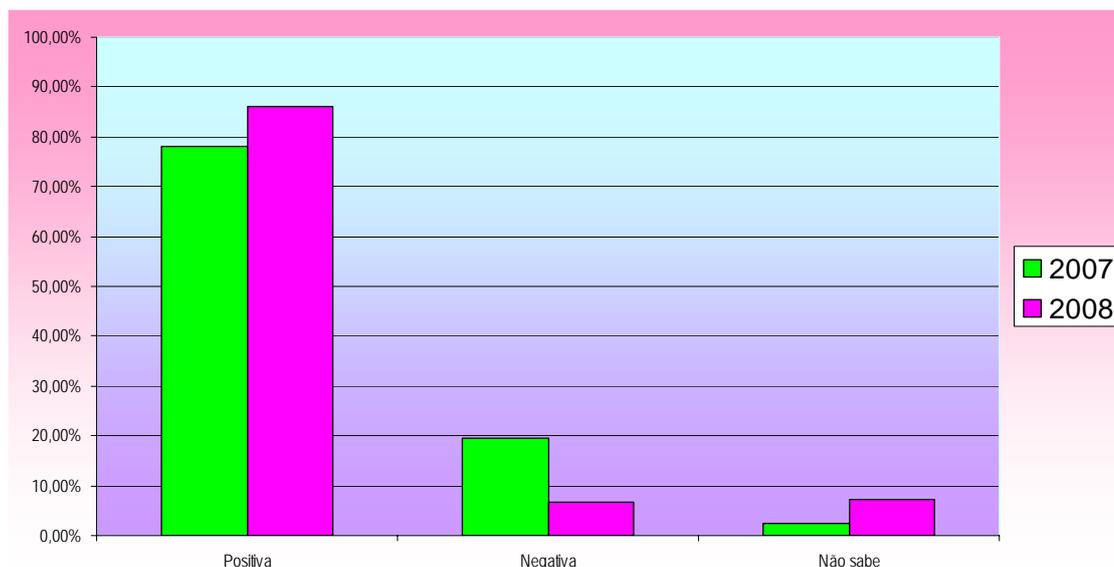
Comparativamente ao ano transacto, constata-se um aumento das opiniões favoráveis em detrimento das negativas que, ao contrário daquelas, registam uma quebra de cerca de 66%.

Entre as opiniões positivas, contam-se 91% dos despachantes oficiais, 86,5 % dos representantes e 81% dos donos/consignatários.

Quadro XV – Evolução dos serviços aduaneiros

Opinião	2007	2008
Positiva	78,04%	86,06%
Negativa	19,61%	6,62%
Não sabe	2,35%	7,32%

Gráfico VII – Evolução dos serviços aduaneiros



11. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Cerca de 52,26% dos inquiridos manifestou-se a favor da prática do horário contínuo nos serviços aduaneiros, enquanto apenas 47% é a favor do horário normal, habitualmente praticado pelas alfândegas.

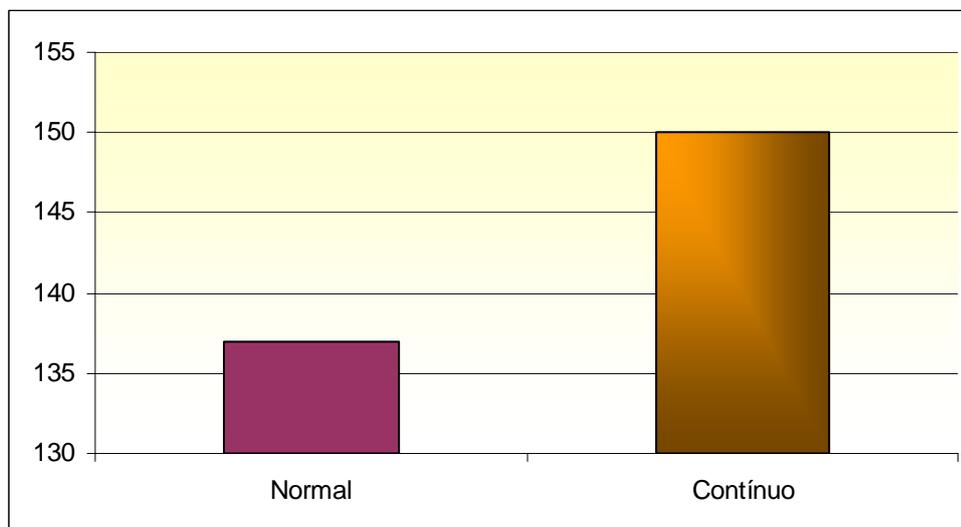
Trata-se de um assunto recorrente, nomeadamente no que se refere às unidades orgânicas desconcentradas com maior afluência de particulares, nomeadamente no âmbito do ISV e do desembaraço aduaneiro de encomendas postais e pequenas remessas.

Esta questão coloca-se igualmente no que concerne ao funcionamento das tesourarias.

Quadro XVI – Tipo de horário

Tipo de horário	Nº respostas	%
Normal	137	47,74%
Contínuo	150	52,26%

Gráfico VIII – Tipo de horário



12. CARACTERIZAÇÃO DO INQUÉRITO

Na opinião de 95% dos inquiridos, o questionário é claro e simples, contém perguntas adequadas (92%) e corresponde às suas expectativas (85%).

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, já que essa alteração não foi possível nem seria conveniente neste ano.

Registam-se as críticas e sugestões efectuadas que serão tratadas no ponto 15.7.

Quadro XVII – Caracterização do inquérito

Questões	SIM	%	NÃO	%
Perguntas (adequadas)	265	92,33%	22	7,67%
Linguagem (simples e clara)	273	95,12%	14	4,88%
Expectativa	245	85,37%	42	14,63%
Média		90,94%		9,06%

13. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

13.1 INQUÉRITOS RECOLHIDOS

Foram recolhidos 287 inquéritos, cuja distribuição por serviços consta do quadro seguinte:

Quadro XVIII – Inquéritos por serviço

Serviço	Nº inquéritos por serviço	%
Conselho Técnico Aduaneiro	4	1,39%
Direcção de Serviços Antifraude	1	0,35%
Direcção de Serviços de Cooperação Aduaneira e Documentação	1	0,35%
Direcção de Serviços de Planeamento e Organização	2	0,70%
Direcção de Serviços de Regulação Aduaneira	3	1,05%
Direcção de Serviços de Tributação Aduaneira	4	1,39%
Direcção de Serviços do Imposto sobre os Veículos Automóveis e o Valor Acrescentado	8	2,79%
Direcção de Serviços do Licenciamento	2	0,70%
Direcção de Serviços dos Impostos Especiais sobre o Consumo	15	5,23%
Alfândega de Alverca	11	3,83%
Alfândega de Aveiro	12	4,18%
Alfândega de Braga	6	2,09%
Alfândega de Faro	6	2,09%
Alfândega de Leixões	36	12,54%
Alfândega de Peniche	20	6,97%
Alfândega de Ponta Delgada	4	1,39%
Alfândega de Setúbal	10	3,48%
Alfândega de Viana do Castelo	3	1,05%
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	7	2,44%
Alfândega do Aeroporto do Porto	17	5,92%
Alfândega do Freixieiro	20	6,97%
Alfândega do Funchal	6	2,09%
Alfândega do Jardim do Tabaco	16	5,57%
Alfândega Marítima de Lisboa	30	10,45%
Delegação Aduaneira da Covilhã	4	1,39%
Delegação Aduaneira da Figueira da Foz	4	1,39%
Delegação Aduaneira da Zona Franca da Madeira	1	0,35%
Delegação Aduaneira das Encomendas Postais	1	0,35%
Delegação Aduaneira de Bragança	3	1,05%
Delegação Aduaneira de Elvas	6	2,09%
Delegação Aduaneira de Peso da Régua	7	2,44%
Delegação Aduaneira de Porto Santo	2	0,70%
Delegação Aduaneira de Sines	3	1,05%
Delegação Aduaneira de Vilar Formoso	3	1,05%
Delegação Aduaneira do Aeroporto da Madeira	1	0,35%
Posto Aduaneiro da Bobadela	1	0,35%
Posto Aduaneiro das Lajes das Flores	1	0,35%
Posto Aduaneiro de Riachos	2	0,70%
Posto Aduaneiro de Xabregas	4	1,39%
Total	287	100,00%

13.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Tal como em 2007, as sub-questões da pergunta 11. não constam numeradas explicitamente no formulário do Inquérito. Para facilidade de tratamento e apresentação dos resultados seguiu-se o critério já adoptado, de ordenação 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

Para efeitos de avaliação do grau de satisfação dos clientes pelos serviços prestados, constam do quadro seguinte os critérios superiormente aprovados e em vigor nos anos transactos:

Quadro XIX – Critérios de avaliação

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

Os resultados obtidos, por serviço, vêm expressos no Quadro XX.

Este ano, a média (simples) obtida para o conjunto da DGAIEC ascende a 14,72 valores (73,60), superando a de 2007 em 1,8 pontos o que traduz um aumento de 13,93%.

Para este aumento concorreu a subida geral dos resultados verificada na quase totalidade dos serviços que, ao contrário do ano transacto, se situaram acima dos 50%, com excepção de uma Delegação Aduaneira.

Importa salientar que, neste caso, a apreciação resulta de um só cliente que, no cômputo das 124 EHD com movimento registado em 2007 junto da mesma, não é significativo, para além da particularidade da inserção do serviço em instalações partilhadas com outras entidades, usufruindo de espaços de atendimento comuns que podem influir negativamente na apreciação.

Para efeitos de comparação dos resultados, manteve-se este ano a metodologia adoptada em 2007 no tratamento da informação, razão pela qual não foram expurgados os dados referentes aos serviços com menos de 6 inquéritos.

Relativamente aos Serviços Centrais, CTA englobado, apenas nove foram objecto de “avaliação” pelos inquiridos.

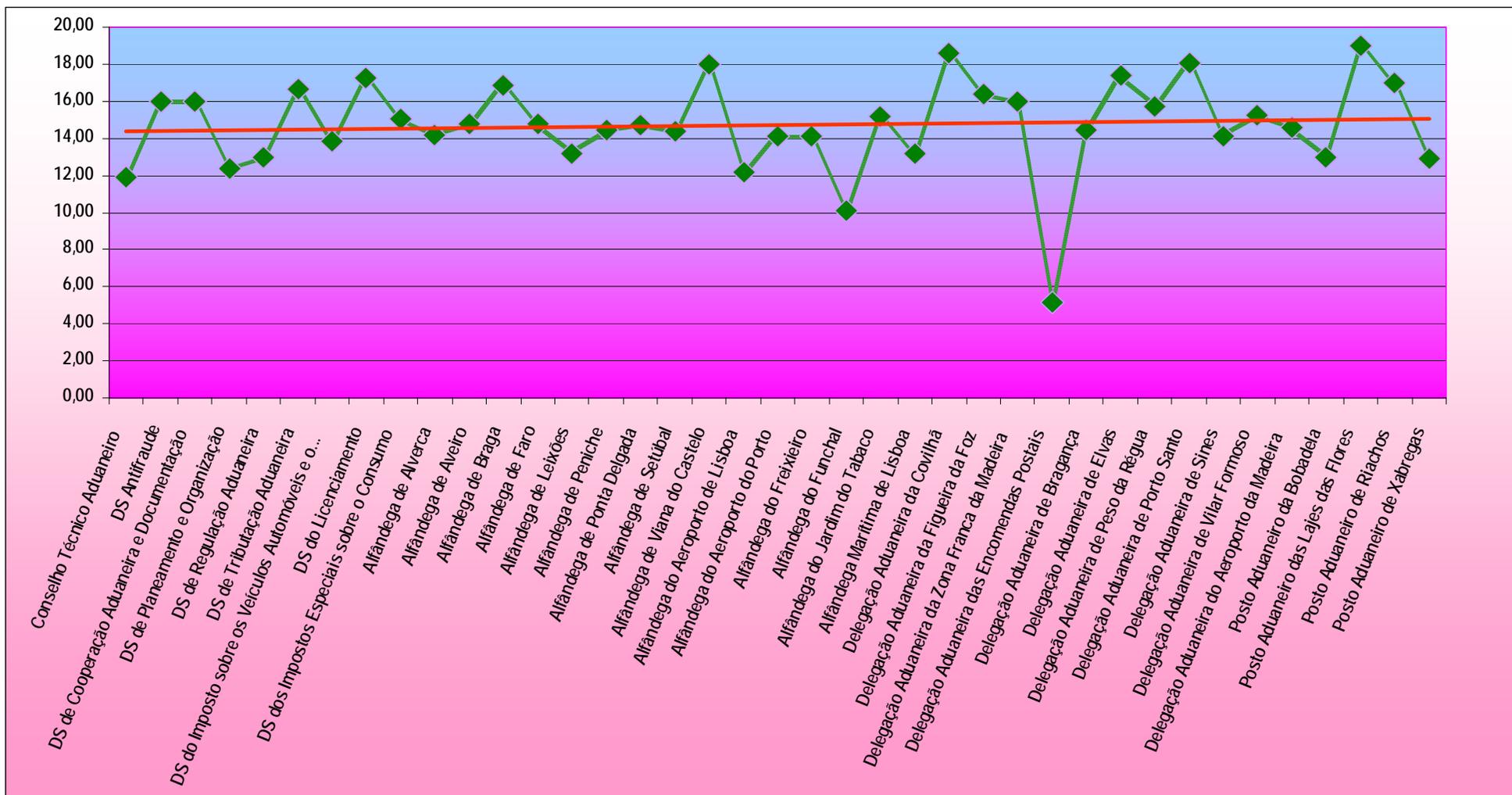
Em termos médios, o nível de satisfação varia entre o mínimo de 12,35 obtido na questão Q11.19 - *Decisão de contra-ordenações* e o máximo de 17,50 obtido na questão Q11.10 - *Emissão de certificados e licenças*.

Considerando a influência que estes resultados terão na fixação das metas para 2009 para as unidades orgânicas desconcentradas, com vista a atingir o Objectivo de Qualidade O5 estabelecido no QUAR, importa que passe a ser dada especial atenção à avaliação de cada um dos itens, por forma a que sejam tomadas medidas adequadas que visem aumentar o nível de satisfação dos clientes.

Quadro XX – Avaliação dos Serviços Prestados

Serviço	NºInq.	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	11.7	11.8	11.9	11.10	11.11	11.12	11.13	11.14	11.15	11.16	11.17	11.18	11.19	11.20	Média		
Conselho Técnico Aduaneiro	4	14,50	13,75		10,25																9,00	11,88		
DS Antifraude	1	16,00	16,00		16,00																	16,00	16,00	
DS de Cooperação Aduaneira e Documentação	1	16,00	16,00		16,00		16,00												16,00			16,00	16,00	
DS de Planeamento e Organização	2	16,00	11,50	11,50	11,50																	11,50	12,40	
DS de Regulação Aduaneira	3	16,00	16,00	17,00	13,00			9,00	11,50	13,00												8,33	12,98	
DS de Tributação Aduaneira	4	16,75	16,75	16,75	16,75			16,75	16,00													16,75	16,64	
DS do Imposto sobre os Veículos Automóveis e o Valor Acrescentado	8	15,50	13,50	14,50	14,71			13,00	12,50							16,00				11,40		13,80	13,88	
DS do Licenciamento	2	17,50	17,50	17,50	16,00						17,50											17,50	17,25	
DS dos Impostos Especiais sobre o Consumo	15	17,29	16,86	16,54	16,31			14,33	14,71						13,00					12,10		14,62	15,08	
Alfândega de Alverca	11	17,36	15,73	14,20	14,20	14,33	14,45	13,64	10,88	13,43		15,25	15,25	14,20	14,50	13,75	13,44	15,50	13,75	12,71	13,38	14,21	14,21	
Alfândega de Aveiro	12	15,33	14,58	12,55	13,09	12,00	16,67	11,86	14,50	11,50		15,40	16,75	16,00	16,00	17,50	13,75	14,00	17,00	17,00	15,40	14,78	14,78	
Alfândega de Braga	6	17,00	17,50	17,20	17,20	17,50	13,60	17,20	19,00	17,00		17,50	15,25	17,50	17,00	19,00	17,00	11,00	17,00	17,50	18,00	16,84	16,84	
Alfândega de Faro	6	16,50	15,00	12,17	14,50	16,00	15,40	14,20	13,00	16,00		16,00	13,75	16,00	11,00	16,00	12,25	16,00	16,00	17,00	14,50	14,80	14,80	
Alfândega de Leixões	36	15,11	13,64	12,76	13,54	13,48	14,72	13,32	11,32	15,19		14,13	14,26	13,44	16,00		13,78	12,48	10,38	8,05	11,83	13,19	13,19	
Alfândega de Peniche	20	17,05	16,53	16,35	15,30	16,67	16,00	13,77	12,50	14,13		13,00	13,75	13,00	15,67	16,75	12,44	12,40	12,71	11,33	14,69	14,42	14,42	
Alfândega de Ponta Delgada	4	17,50	17,50	16,75	16,00	13,00	16,75	13,75	8,33	17,50		17,00	16,00	16,00	16,00	11,50	16,00	16,00	11,50	9,25	13,00	14,70	14,70	
Alfândega de Setúbal	10	16,33	16,67	16,90	15,40	17,50	15,10	13,78	10,25	13,00		17,50	17,50	16,00	13,75	11,50	15,40	11,50	15,00	8,00	12,67	14,41	14,41	
Alfândega de Viana do Castelo	3	19,00	18,00	19,00	18,00	19,00	18,00	18,00	19,00	19,00		19,00	17,00	19,00	19,00	19,00	16,00	16,00	16,00	17,00	19,00	18,03	18,03	
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	7	16,00	15,29	15,71	14,43	12,40	6,57	13,14	13,14	13,50		11,86	10,14	3,67	11,50	13,00	12,40	11,50	13,17	10,60	13,14	12,17	12,17	
Alfândega do Aeroporto do Porto	17	15,82	15,06	16,69	13,76	13,54	12,53	14,38	13,29	14,85		16,00	15,73	9,60	16,00		14,13	13,43	13,50	12,21	13,67	14,12	14,12	
Alfândega do Freixo	20	16,30	17,20	15,75	15,00	13,31	16,16	14,82	13,78	16,50		15,08	15,40	11,50	14,45	10,20	16,00	11,44	11,19	11,08	13,06	14,12	14,12	
Alfândega do Funchal	6	13,17	14,17	10,00	10,33	7,60	13,67	10,40	10,25	9,00		9,00	8,20	2,00	8,00	11,33	8,33	12,50	11,83	10,40	11,33	10,08	10,08	
Alfândega do Jardim do Tabaco	16	15,80	17,50	16,92	13,00	14,13	16,64	15,00	13,86	17,20		14,86	14,86	19,00	17,00	13,22	15,63	13,86	12,43	12,00	15,08	15,16	15,16	
Alfândega Marítima de Lisboa	30	15,47	13,97	13,48	11,83	12,29	13,31	11,75	12,57	15,40		11,22	12,64	13,87	16,38	13,54	15,13	14,60	9,33	11,47	12,23	13,18	13,18	
Delegação Aduaneira da Covilhã	4	17,50	18,25	18,25	16,75	19,00	19,00	19,00	19,00			19,00	19,00	19,00	17,50	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	18,00	18,57	18,57	
Delegação Aduaneira da Figueira da Foz	4	16,75	18,25	15,25	14,50	16,00	17,50	17,50	11,50			17,50	16,00	19,00	16,00		19,00	19,00	16,00	11,50	17,50	16,40	16,40	
Delegação Aduaneira da Zona Franca da Madeira	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	
Delegação Aduaneira das Encomendas Postais	1	2,00	7,00	2,00	2,00	2,00	2,00	7,00	16,00			2,00				16,00				2,00	2,00	5,17	5,17	
Delegação Aduaneira de Bragança	3	11,33	17,00	17,00	17,00	16,00	17,00	16,00				17,50	16,00			17,50			10,00	4,50	11,33	14,47	14,47	
Delegação Aduaneira de Elvas	6	18,00	18,50	18,40	17,50	16,00	17,20	17,20	17,50			17,50	19,00	17,50	17,50		18,25	16,00	16,00	16,00	18,00	17,41	17,41	
Delegação Aduaneira de Peso da Régua	7	16,86	16,86	16,50	14,71	16,00	16,86	14,20	16,00			16,00	14,80	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	14,20	14,50	15,75	15,75	
Delegação Aduaneira de Porto Santo	2	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	17,50	17,50	17,50			19,00	19,00	17,50	17,50	17,50	17,50	16,00	19,00	17,50	17,50	18,08	18,08	
Delegação Aduaneira de Sines	3	14,00	14,00	14,00	14,00	16,00	17,00	14,00	16,00			17,00	14,00	16,00	13,00	16,00	13,00	13,00	11,50	10,00	11,00	14,08	14,08	
Delegação Aduaneira de Vilar Formoso	3	17,00	17,00	17,00	16,00	16,00	17,50	16,00	16,00			7,00	7,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	15,25	15,25	
Delegação Aduaneira do Aeroporto da Madeira	1	16,00	16,00	7,00	16,00	16,00		16,00	7,00			19,00	16,00		16,00	16,00	16,00	7,00	16,00		19,00	14,60	14,60	
Posto Aduaneiro da Bobadela	1	16,00	7,00	7,00	7,00	7,00	19,00	16,00				16,00	16,00				16,00				16,00	13,00	13,00	
Posto Aduaneiro das Lajes das Flores	1	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00					19,00										19,00	19,00
Posto Aduaneiro de Riachos	2	16,00	17,50	16,00	19,00							16,00										17,50	17,00	
Posto Aduaneiro de Xabregas	4	16,00	12,50	11,50	13,00	13,00	11,50	11,50	7,00			14,00	13,00				16,00				16,00	12,92	12,92	
Média		15,92	15,64	14,84	14,55	14,47	15,26	14,51	13,66	14,76	17,50	15,01	15,01	14,63	15,17	15,29	15,17	14,18	14,14	12,35	14,34	14,72	14,72	

Gráfico IX – Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados



14. OBJECTIVO QUAR/2008

Um dos indicadores que contribui para atingir o Objectivo de Qualidade O5 – “*Garantir a qualidade dos serviços prestados*” estabelecido no QUAR/2008, assenta no nível de satisfação dos utentes das unidades orgânicas desconcentradas, aferido através do inquérito, com suporte no número de respostas de nível satisfatório ou superior, conforme fórmula seguinte:

$$[FC = (N^{\circ} \text{ de respostas de nível satisfatório ou superior} / N^{\circ} \text{ total de respostas}) * 100]$$

A meta fixada para 2008 prevê que se atinja, este ano, um nível de satisfação de 75.0, cujo cumprimento se torna necessário apurar.

Importa também obter indicadores para a fixação das metas a atingir em 2009, por cada Alfândega, de modo a dar suporte à elaboração da Circular, Série III, para a qual remetem os Painéis de Objectivos insertos no Capítulo VIII do Plano de Actividades para 2009 (PA/2009), visando alcançar a taxa global de satisfação de 77.0 nas Unidades Orgânicas (UO) desconcentradas, de harmonia com o Objectivo de Qualidade estabelecido no QUAR/2009.

Pretendendo dar resposta àquelas duas questões, foi elaborado o Quadro XXI que transpõe os resultados obtidos em 2008 pelas UO desconcentradas (alfândegas).

Os dados relativos a cada Alfândega integram os resultados das respectivas sedes, delegações e postos aduaneiros delas dependentes.

Para efeitos de determinação do indicador de satisfação, foram tidas em consideração apenas as respostas com resultado significativo, sendo desprezadas as respostas “Não sabe”.

Face aos resultados, o nível de satisfação atingido em 2008 situou-se em **78,09**, superando em cerca de 3 pontos o objectivo global fixado para este ano.

Quadro XXI – Objectivo QUAR/2008

Respostas	Muito Satisfeito (19)	Satisfeito (16)	Insatisfeito (7)	Muito Insatisfeito (2)	Não sabe (0)	N.º Total de respostas	Respostas nível satisfatório (S1 + S2)	Total de respostas significativas	Resultado em 2008
Alfândegas									
Alf. Aeroporto Lisboa	19	52	30	22	28	151	71	123	57,72
Alf. Aeroporto Porto	29	143	37	10	104	323	172	219	78,54
Alfândega Alverca	28	96	34	5	57	220	124	163	76,07
Alfândega Aveiro	76	124	21	6	199	426	200	227	88,11
Alfândega Braga	46	120	11	4	112	293	166	181	91,71
Alfândega Faro	8	52	12	1	41	114	60	73	82,19
Alfândega Freixo	44	159	36	12	129	380	203	251	80,88
Alfândega Funchal	35	78	9	34	30	186	113	156	72,44
Alf. Jardim Tabaco	47	99	18	9	131	304	146	173	84,39
Alfândega Leixões	57	268	92	45	222	684	325	462	70,35
Alf. Marítima Lisboa	37	282	103	37	159	618	319	459	69,50
Alfândega Peniche	47	139	18	12	186	402	186	216	86,11
Alf. Ponta Delgada	16	40	9	1	22	88	56	66	84,85
Alfândega Setúbal	79	100	32	4	137	352	179	215	83,26
Alf. Viana Castelo	31	15	0	0	11	57	46	46	100,00
TOTAL	599	1767	462	202	1568	4598	2366	3030	78,09

15. OPINIÕES E SUGESTÕES

A informação relativa às opiniões, críticas e sugestões foi tratada de forma agrupada e classificada em 16 grandes temas, tendo em conta a essência das mesmas, conforme constam no Quadro seguinte.

Como exemplo, a opinião “NA PERGUNTA 10 APENAS PERMITE UMA RESPOSTA COMO TAL A M/ VER INADEQUADO” foi tratada como “INQUÉRITO”

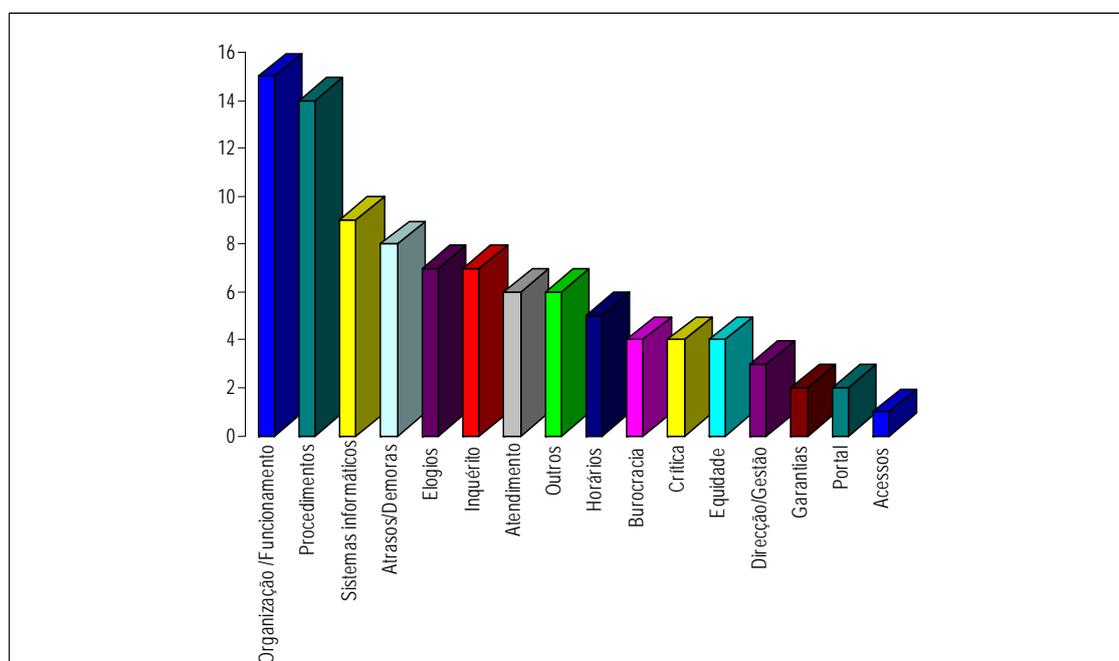
Quadro XXII – Opiniões por assunto

Assunto	Total	%
Acessos	1	0,35%
Atendimento	6	2,09%
Atrasos/Demoras	8	2,79%
Burocracia	4	1,39%
Crítica	4	1,39%
Direcção/Gestão	3	1,05%
Elogios	7	2,44%
Equidade	4	1,39%
Garantias	2	0,70%
Horários	5	1,74%
Inquérito	7	2,44%
Organização /Funcionamento	15	5,23%
Portal	2	0,70%
Procedimentos	14	4,88%
Sistemas informáticos	9	3,14%
Outros	6	2,09%
TOTAL	97	33,80%

Na representação gráfica destacam-se as opiniões relacionadas com o funcionamento, procedimentos, sistemas informáticos, atrasos, inquérito e atendimento que merecem toda a atenção por serem áreas onde é possível investir com expectativa de resultados positivos na qualidade dos serviços prestados, desde que não existam impedimentos legais e assista razão aos inquiridos.

A exemplo de anos anteriores, os elogios aos serviços continuam a ocupar lugar de destaque.

Gráfico X – Opiniões por assunto



Analisando caso a caso, salientam-se:

15.1 ORGANIZAÇÃO/FUNCIONAMENTO

Apesar da dificuldade em separar o “funcionamento” da *Organização*, dado tratar-se de uma vertente desta, este grupo contempla opiniões e sugestões relativas a duas áreas distintas – a da organização em geral, onde se inserem questões ligadas à jurisdição e competências das alfândegas e a do funcionamento interno dos serviços.

Em termos genéricos, abordam questões complexas e recorrentes, como as três primeiras identificadas abaixo e incentivam a “*mobilidade*” dos funcionários, entendida esta como deslocação entre alfândegas:

- Desconcentração das Encomendas Postais;
- “*Terminus*” das áreas de jurisdição na exportação;
- Atribuição de competências de caixa à Delegação Aduaneira das Encomendas Postais e ao Posto Aduaneiro da Bobadela;

- Incentivo à mobilidade dos funcionários;
- Melhoria dos circuitos da exportação (Aeroporto do Porto), POSEIMA (Funchal) e importação e controle de mercadorias contrafeitas (Leixões);
- Adopção da emissão de recibos devidamente assinados e carimbados pela Tesouraria (Marítima de Lisboa).

15.2 PROCEDIMENTOS

Em sede de procedimentos, foram agregadas opiniões e sugestões que se prendem com o cumprimento de obrigações legais no âmbito dos IEC e com a adopção de procedimentos harmonizados pelas alfândegas ou de alguma cooperação, realçando-se as seguintes:

- Tempo de antecedência excessivo (6 horas) para a transmissão electrónica do DAA, na expedição, nomeadamente no que respeita ao vinho a granel;
- A criação de uma funcionalidade que permita a alteração da data de expedição (campo 16 do DAA), após certificação;
- Eficácia no apuramento dos DAA, mediante retenção imediata, pelas alfândegas de saída, do DAA e do conhecimento de embarque (BL) para a certificação de saída, nos casos de controlo na doca;
- Troca rápida de informação entre estâncias aduaneiras e destas com os depositários e operadores registados das respectivas áreas de jurisdição sobre revogações/suspensões de isenções, em sede de ISP, ou acesso a uma Base de Dados para consulta;
- Harmonização dos procedimentos de cobrança de emolumentos, fazendo aplicar a lei, mediante emissão de Circular esclarecedora;
- Pagamentos por transferência bancária e/ou caixas multibanco;
- Salvaguarda do pagamento do IVA, mediante documento provisório até à obtenção do certificado de exportação;
- Emissão de matrícula no próprio dia a exemplo das DAV transmitidas electronicamente;
- Eliminação de fotocópias das facturas para o DV1 e dos duplicados dos G156;
- Recolagem dos volumes abertos na verificação, aquando da exportação, pela Alfândega, com fita própria da Alfândega ou outro meio identificador que permita identificar esta intervenção no destino.

15.3 SISTEMAS INFORMÁTICOS

De entre outras, foram referidas as necessidades de(a):

- Dos sistemas estarem operativos quer para a Alfândega quer para o IVV;
- Implementação de uma opção de consulta dos DU's para os contribuintes/expedidores, mesmo quando enviados pelo despachante;
- Implementação de um sistema de correio electrónico para os operadores registados, que permita que o envio electrónico de documentação seja considerado fidedigno, através de "ID" digital (assinatura digital);
- Liquidação automática no SFA poder ocorrer em horário contínuo, permitindo uma maior operacionalidade ao sistema;
- Activação do acesso "on-line", nas DAV, ao representante indirecto;
- Menor dependência do HELPDESK da DGITA, relativamente ao transito, pelas razões apontadas anteriormente;
- Mais e melhor informatização da importação.

15.4 ATRASOS/DEMORAS

Dizem respeito, essencialmente, à demora na prestação dos serviços abaixo identificados, ainda que haja situações que podem ter relação com comportamentos menos ajustados:

- Atrasos na certificação de saída (Bobadela) e emissão de certificados de exportação (Braga, Leixões);
- Demora na conferência de DU resultante da falta de funcionários após as 16:00 (Leixões);
- Lentidão no desalfandegamento (Aeroporto Lisboa - Carga Expresso);
- Respostas a processos POSEIMA (Funchal).

15.5 ATENDIMENTO

Este grupo engloba opiniões críticas, especialmente incidentes em áreas comportamentais e da gestão do atendimento, exigindo acompanhamento e intervenção na introdução de alterações que redundem em melhorias e na redução de factores de risco, com incidência na(o):

- Correção e cortesia;
- Adequação do perfil comportamental;
- Cumprimento dos horários de atendimento;
- Adequação do número de funcionários;
- Substituição dos ausentes;
- Formação adequada;
- Conhecimentos profissionais;
- Disponibilidade;
- Redução de tempos de espera;
- Adopção de sistemas de gestão das filas de espera;
- .Mais e melhor informação;
- Redução de atrasos na prestação dos serviços;
- Equidade.

Comparativamente a 2007, mantêm-se as opiniões críticas sobre o atendimento no âmbito do desembaraço aduaneiro das mercadorias, via marítima e carga expresso.

15.6 HORÁRIOS

É recorrente a crítica relativa à prática de horários “contínuos” sem substituição de funcionários após as 16 horas.

São feitas referências genéricas à preferência de horários, sendo a opção pelo horário contínuo tendencialmente crescente.

Relativamente à Alfândega do Jardim do Tabaco foi expressamente referida a necessidade de adopção do horário contínuo.

15.7 INQUÉRITO

Relativamente ao Inquérito, mantêm-se algumas das críticas feitas no ano transacto, nomeadamente quanto à impossibilidade de caracterização de diversos serviços num só inquérito e das perguntas serem pouco exploradas, mais direccionadas para a quantificação.

É aconselhada a substituição de “Não sabe” por “Não aplicável”.

15.8 BUROCRACIA

As críticas apresentadas estão interrelacionadas com a lentidão no desembaraço aduaneiro das mercadorias em determinados serviços e com a venda de impressos (Setúbal).

15.9 DIRECÇÃO/GESTÃO

Neste âmbito, é “pedida” uma maior intervenção dos dirigentes das alfândegas nos problemas do dia a dia, e relevada a importância das chefias não se “demitirem” das suas funções, bem como a necessidade de criar uma mentalidade de “serviço” nos funcionários, ainda que ressalvado não se aplicar a todos.

15.10 ACESSOS

A única observação feita nesta área prende-se com a falta de rampa para deficientes na Delegação Aduaneira de Bragança.

15.11 PORTAL

Relativamente ao Portal, foi referida a necessidade de uma ajuda melhor, nomeadamente na introdução de uma DIC e mais informação on-line.

15.12 ELOGIOS

Apesar do que ficou dito, os elogios aos serviços são eloquentes, “*superando*” as críticas pontualmente efectuadas, pelo que apraz transcrever o início de duas dessas opiniões críticas:

“ Duma maneira geral, o atendimento e empenho na resolução dos assuntos é excepcional, a nível da Direcção Geral ,...”

“Todos os serviços funcionam de uma maneira eficiente e normal”

16. EVOLUÇÃO 2007/2008

Por uma questão de estabilidade e comparabilidade dos dados relativamente a 2007, este ano manteve-se inalterado o questionário, seguindo-se a mesma metodologia de lançamento do Inquérito apenas na INTERNET.

O resultado vem inflectir a tendência decrescente dos anos anteriores, com um aumento de 32 respostas relativamente a 2007, correspondente a um acréscimo de 12,5%.

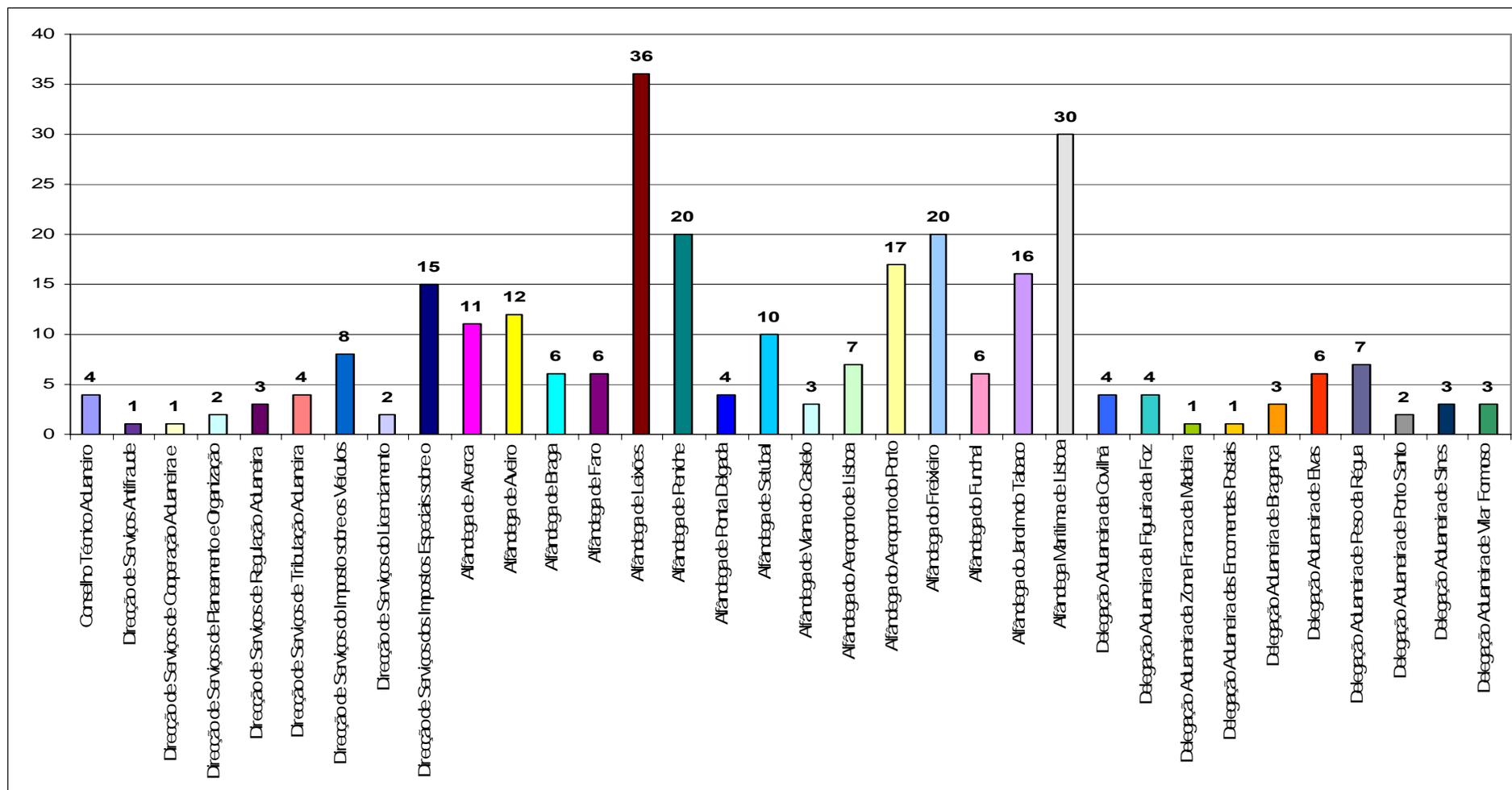
Para isso concorreu o facto de haver uma maior distribuição nas respostas, com mais serviços a serem objecto de apreciação, bem como o acréscimo verificado quanto à Direcção de Serviços dos Impostos Especiais sobre o Consumo (DSIEC) e às Alfândegas de Leixões e Peniche que contrariaram a descida significativa do número de inquéritos verificada relativamente às Alfândegas dos Aeroportos de Lisboa e Porto, de Braga e do Jardim do Tabaco.

A média alcançada pelo conjunto dos serviços da Direcção-Geral, centrais e desconcentrados, de 14,72 valores (73,6) representa uma subida de 1,8 valores correspondente a um acréscimo de qualidade de 13,93% relativamente a 2007.

Quadro XXIII – Comparativo 2007/2008

Serviço	N.º Inquéritos		Δ	
	2007	2008	N.º inq. (abs.)	%
CTA	7	4	-3	-42,86%
D. S. Antifraude	0	1	1	
D. S. Auditoria Interna	2	0	-2	-100,00%
D. S. Cooperação Aduaneira e Documentação	2	1	-1	-50,00%
D. S. Imposto s/ Veículos Automóveis e V. A.	3	8	5	166,67%
D. S. Impostos Especiais sobre o Consumo	4	15	11	275,00%
D. S. Licenciamento	3	2	-1	-33,33%
D. S. Planeamento e Organização	1	2	1	100,00%
D. S. Receita Nacional Rec. Próprios Comunitários	1	0	-1	-100,00%
D. S. Regulação Aduaneira	3	3	0	0,00%
D. S. Tributação Aduaneira	5	4	-1	-20,00%
Alfândega de Alverca	11	11	0	0,00%
Alfândega de Aveiro	9	12	3	33,33%
Alfândega de Braga	22	6	-16	-72,73%
Alfândega de Faro	2	6	4	200,00%
Alfândega de Leixões	18	36	18	100,00%
Alfândega de Peniche	6	20	14	233,33%
Alfândega de Ponta Delgada	4	4	0	0,00%
Alfândega de Setúbal	8	10	2	25,00%
Alfândega de Viana do Castelo	7	3	-4	-57,14%
Alfândega do Aeroporto Lisboa	19	7	-12	-63,16%
Alfândega do Aeroporto Porto	29	17	-12	-41,38%
Alfândega do Freixieiro	11	20	9	81,82%
Alfândega do Funchal	1	6	5	500,00%
Alfândega do Jardim do Tabaco	29	16	-13	-44,83%
Alfândega Marítima de Lisboa	22	30	8	36,36%
Delegação Aduaneira do Aeroporto da Madeira	0	1	1	
Delegação Ad. Aeroporto Faro	1	0	-1	-100,00%
Delegação Ad. Bragança	1	3	2	200,00%
Delegação Ad. Covilhã	0	4	4	
Delegação Ad. Elvas	1	6	5	500,00%
Delegação Ad. Encomendas Postais	5	1	-4	-80,00%
Delegação Ad. Figueira da Foz	2	4	2	100,00%
Delegação Ad. Peso da Régua	0	7	7	
Delegação Ad. Portimão	8	0	-8	-100,00%
Delegação Ad. Porto Santo	0	2	2	
Delegação Ad. Sines	3	3	0	0,00%
Delegação Ad. Vilar Formoso	2	3	1	50,00%
Delegação Ad. Xabregas	0	4	4	
Delegação Ad. Zona Franca da madeira	0	1	1	
Posto Ad. Bobadela	2	1	-1	-50,00%
Posto Ad. Lajes	0	1	1	
Posto Ad. Riachos	1	2	1	100,00%
Total	255	287	32	12,55%

Gráfico XI – Inquiridos por Serviço



17. CONCLUSÕES

- 17.1 A entrada em vigor do SIADAP, em 2008, veio relançar o Inquérito, transformando-o numa importante ferramenta de gestão com a dupla função de, por um lado, aferir o nível de satisfação dos clientes e, por outro, fornecer indicadores de crescimento para a DGAIEC, no âmbito da qualidade dos serviços prestados, que contribuam positivamente para a avaliação do desempenho dos serviços em cada ano.
- 17.2 Pela primeira vez, o resultado da audição dos clientes serve para aferir do cumprimento de um objectivo e fornece indicadores para a fixação das metas para o exercício seguinte, neste caso 2009.
- 17.3 Os resultados do inquérito, este ano, inflectem a tendência negativa dos anos anteriores, verificando-se um acréscimo de 12,55% no número de respostas.
- 17.4 A média simples alcançada pelo conjunto dos serviços da DGAIEC evoluiu positivamente em 1,8 valores, representando um acréscimo na qualidade dos serviços prestados de cerca de 14% relativamente a 2007.
- 17.5 Em termos qualitativos, no que respeita à evolução dos serviços aduaneiros, a apreciação global da DGAIEC foi considerada positiva para mais de 86% dos inquiridos.
- 17.6 Relativamente ao cumprimento do Objectivo de Qualidade estabelecido no QUAR/2008, no que diz respeito ao nível de satisfação dos utentes das unidades orgânicas desconcentradas, os resultados apurados demonstram a superação da meta fixada em 3 pontos, situando-se o mesmo em 78,09.
- 17.7 A procura dos serviços pela via electrónica passou, pela primeira vez, a ocupar o primeiro lugar, em detrimento da componente presencial, apesar desta ser ainda muito forte, confirmando-se a expectativa de tendência do ano anterior que se espera evolua positivamente com o incremento da informatização.
- 17.8 No que concerne às aplicações informáticas, mais de 84% dos utilizadores, em média, consideram adequadas, o mesmo acontecendo com o Portal da DGAIEC, com cerca de 72% dos utilizadores a manifestarem-se favoravelmente.
- 17.9 As críticas relativas às falhas de comunicação e à lentidão dos sistemas informáticos reduziram.

- 17.10 Mantêm-se, no entanto, algumas das críticas de anos anteriores, nomeadamente quanto ao funcionamento, atendimento, atrasos e horários, de entre outras, cuja resolução deve ser encarada seriamente, no próximo ano, como aposta forte no aumento da qualidade dos serviços prestados visando “*Melhorar o grau de satisfação dos clientes*”, objectivo estabelecido no PA/2009, de acordo com as metas de cada uma das unidades orgânicas e do plano de acção a cumprir.
- 17.11 No que tange ao Inquérito, aumenta o desafio em 2009 e, consequentemente, a responsabilidade no seu lançamento, sendo importante dar um sinal positivo aos inquiridos com a aplicação de medidas que os encorajem a continuar participando activamente com as suas respostas.
- 17.12 Para esse efeito concorre o Plano de Acção para a Melhoria da Satisfação dos Clientes, a apresentar em separado, que em conjunto com a fixação das metas a atingir pelas Alfândegas, em 2009, se espera venha dar resposta às críticas e sugestões como forma de garantir uma melhor qualidade dos serviços.

DSPO, 31 de Dezembro de 2008.

A equipa,
Helena Ramos
Jorge Mendes