



Ministério das Finanças e da Administração Pública  
DIRECÇÃO-GERAL DAS ALFÂNDEGAS E DOS  
IMPOSTOS ESPECIAIS SOBRE O CONSUMO

# RELATÓRIO DO INQUÉRITO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS 2009



## Índice

1.	Apresentação.....	3
2.	Amostra .....	5
3.	Confiança.....	6
4.	Qualidade dos Inquiridos .....	10
5.	Frequência.....	14
6.	Relacionamento .....	15
7.	Áreas de actividade .....	17
8.	Funcionamento dos serviços .....	20
	8.1 Atendimento nos Serviços Aduaneiros dos Aeroportos Nacionais.....	20
	8.2 Funcionamento dos Sistemas Informáticos .....	21
	8.3 Funcionamento do Portal .....	26
	8.4 Horário de atendimento.....	27
9.	Evolução dos Serviços Aduaneiros .....	29
	9.1 Análise Qualitativa .....	29
	9.2 Análise Quantitativa – Desempenho Global.....	30
10.	Caracterização do inquérito.....	31
11.	Qualidade dos serviços prestados.....	31
	11.1 Inquéritos recolhidos.....	31
	11.2 Avaliação da qualidade dos serviços prestados .....	33
12.	Objectivo QUAR/2009.....	39
13.	Opiniões e sugestões .....	41
14.	Evolução 2007/2009 .....	50
15.	Conclusões.....	53

## 1. APRESENTAÇÃO

Cumprindo o planeado para o corrente ano, em sede de Plano de Actividades (PA/2009), decorreu entre 06 de Outubro e 5 de Novembro de 2009 o lançamento do inquérito anual que visa avaliar o grau de satisfação dos clientes externos da DGAIEC.

Trata-se da execução da acção 4.3.1, prevista no âmbito do **Programa 4.3 - Modernizar os serviços e promover a aproximação ao cliente**, que concorre para o Objectivo Estratégico n.º 4 da DGAIEC, visando a *Melhoria da relação com os clientes e da qualidade dos serviços prestados*, e imbrica nos objectivos de qualidade dos serviços, nomeadamente das unidades orgânicas desconcentradas, cujo nível de execução se repercute na avaliação de desempenho de 2009.

Nesse sentido, sem olvidar a necessidade de obter resultados comparáveis com os dos anos anteriores, o formulário sofreu algumas alterações com a opção por perguntas de âmbito mais alargado, ajustadas à maioria dos serviços e com a integração de questões actuais e de áreas sensíveis como é o caso do funcionamento dos serviços aduaneiros nos aeroportos nacionais, do SDS e dos acessos aos sistemas informáticos (credenciação).

Indo ao encontro do que habitualmente é corrente na estrutura dos inquéritos, ficou explícito nas perguntas o nível associado à quantificação.

O Inquérito esteve disponível na Internet, no site da DGAIEC, em “Inquéritos”, bem como na página das declarações electrónicas.

Foram enviados convites directamente aos clientes alvo da amostra, para os endereços electrónicos conhecidos e autorizados, mediante ofício com ligação directa ao questionário (*link*).

Pelo segundo ano consecutivo, os resultados do Inquérito fornecem indicadores para a fixação de objectivos de qualidade para o ano seguinte e contribuem para a elaboração do plano de acção para 2010, a ser executado pelos serviços, que inclui medidas resultantes das sugestões dos clientes, concorrendo para uma maior abertura ao ambiente externo e uma melhor *performance* das alfândegas.

O Relatório contém, por isso, um ponto especificamente dedicado ao QUAR/2009, onde se explicitam os resultados alcançados por cada uma das unidades orgânicas homogêneas de nível desconcentrado, que servem de suporte à avaliação do cumprimento da meta global fixada para este ano e de indicadores para a fixação das metas individuais para 2010.

## 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.

Como habitualmente, a 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 e que, em 2008, apresentaram directamente declarações à Alfândega.

De uma população com pouco mais de 4200 clientes, foram seleccionados 2185 com endereços electrónicos conhecidos e autorizados, 52 dos quais com duplo estatuto (EHD e outro), sendo-lhes remetido directamente o Inquérito.

O número inserto do Quadro I como total da amostra (2237) está afectado daqueles 52 clientes.

**Quadro I – Selecção da Amostra**

Entidades	Universo *	Amostra **	%
EHD	771	475	61,61%
Operadores Registados	185	178	96,22%
Operadores Reconhecidos	139	118	84,89%
Exportadores s/ representante***	81	41	50,62%
Operadores IEC	2045	1398	68,36%
Importadores s/ Representante****	1026	13	1,27%
Associações e Grupos*****	15	14	93,33%
<b>TOTAL</b>	<b>4262</b>	<b>2237</b>	<b>52%</b>

\* Dados do RA/2008, à excepção dos relativos aos Importadores, Exportadores e Associações

\*\*Os dados da Amostra incluem 52 EHD que detêm duplo estatuto e constam incluídas noutros grupos

\*\*\* Dados recolhidos p/ DGITA

\*\*\*\* Dados do BO. Recolha de entre os que apresentaram DU e DV

\*\*\*\*\*Universo das Associações escolhidas

### 3. CONFIANÇA

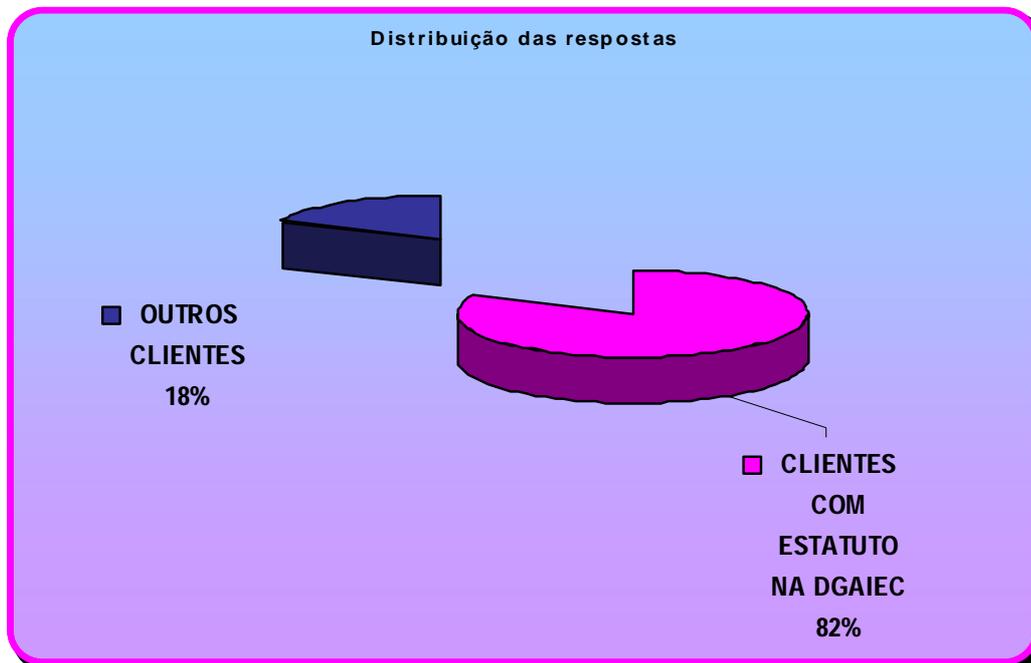
Responderam ao inquérito 518 clientes, representando 23,71% dos inquiridos, dos quais 81,85% dizem respeito a clientes registados na DGAIEC, cuja representatividade, por classe, consta esboçada no quadro IV.

**Quadro II – Representatividade da Amostra**

Cliente	Nº inquéritos respondidos	% (s/ total respostas)	% Amostra
Dono/Consignatário	87	16,80%	3,98%
Despachante Oficial	179	34,56%	8,19%
Representante/Procurador	127	24,52%	5,81%
Particular	66	12,74%	3,02%
Depositário Autorizado/Operador Registado (IEC)	28	5,41%	1,28%
Operador Registado (ISV)	3	0,58%	0,14%
Transitário/Transportador/Motorista	8	1,54%	0,37%
Outro	20	3,86%	0,92%
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>100,00%</b>	<b>23,71%</b>

Realça-se a elevada participação das declarantes profissionais (despachantes oficiais e representantes) e dos donos/consignatários das mercadorias que, em conjunto, representam 75,88% das respostas e cerca de 18% do total dos inquiridos, sustentando a confiança nos resultados na medida em que se trata de clientes habituais.

Está-se perante um “universo” de utilizadores que conhece bem os serviços aduaneiros assegurando, conseqüentemente, uma avaliação próxima da real qualidade dos serviços prestados, o que é facilmente observável da análise dos gráficos I e II, onde constam, de forma explícita, quer a representatividade dos clientes com estatuto face aos restantes, quer a partição das respostas obtidas por agregado de clientes.

**Gráfico I – Estatuto dos clientes****Quadro III – Participação dos Clientes com estatuto**

Cliente	Nº inquéritos Respondidos	% (s/ total respostas)
Dono/Consignatário	87	16,80%
Despachante Oficial	179	34,56%
Representante/Procurador	127	24,52%
Depositário Autorizado/Operador Registrado (IEC)	28	5,41%
Operador Registrado (ISV)	3	0,58%
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>	<b>81,85%</b>

Tendo em conta os dados do Relatório de Actividades de 2008, construiu-se o Quadro IV onde consta esboçada a participação no Inquérito dos clientes que usufruem de estatuto registado na DGAIEC, que representam, no seu conjunto, 13,28% do respectivo universo.

**Quadro IV – Representatividade dos clientes registados na DGAIEC**

Tipo de Cliente		N.º Registos na DGAIEC*	N.º Respostas	%
EHD	Donos/Consignatários	337	87	25,82%
	Despachantes Oficiais	251	179	71,31%
	Despachantes Privativos	2	0	0,00%
	Representantes Indirectos	164	127	70,17%
	Representantes Ocasionais	17		
OP. IEC	Depositários Autorizados	1727	28	1,37%
	Operadores Registados	312		
	Representantes Fiscais	6	0	0,00%
OP. ISV	Operadores Registados	185	3	1,62%
	Operadores Reconhecidos	139	0	0,00%
	Rent-a-car	53	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>3193</b>	<b>424</b>	<b>13,28%</b>

\* Dados do Relatório de Actividades de 2008

No que concerne aos serviços desconcentrados e, tendo por suporte o maior número de declarantes que, por serviço, apresentaram em 2008 declarações escritas (DAU de importação e exportação e DIC), constam do Quadro V, seguinte, a percentagem das entidades que responderam ao inquérito, o que se afigura servir de indicador de confiança quanto aos resultados respeitantes àquelas unidades orgânicas.

Quadro V – Indicador de Confiança

Serviço		N.º Entidades	Nº inquéritos respondidos	%
ALFÂNDEGAS	Alverca	167	25	14,97%
	Aeroporto de Lisboa	173	27	15,61%
	Aeroporto do Porto	144	20	13,89%
	Aveiro	209	26	12,44%
	Braga	107	13	12,15%
	Faro	113	15	13,27%
	Freixieiro	180	46	25,56%
	Funchal	270	7	2,59%
	Jardim do Tabaco	263	53	20,15%
	Leixões	169	65	38,46%
	Marítima de Lisboa	175	35	20,00%
	Peniche	215	12	5,58%
	Ponta Delgada	47	4	8,51%
	Setúbal	119	7	5,88%
Viana do Castelo	63	12	19,05%	
DELEGAÇÕES ADUANEIRAS	Bragança	30	2	6,67%
	Covilhã	65	5	7,69%
	Elvas	66	12	18,18%
	Encomendas Postais	112	3	2,68%
	Figueira da Foz	96	4	4,17%
	Peso da Régua	216	24	11,11%
	Porto Santo	8	16	200,00%
	Sines	62	3	4,84%
	Vilar Formoso	49	43	87,76%
	Zona Franca da Madeira	3	1	33,33%
POSTO S.AD.	Bobadela	155	1	0,65%
	Riachos	41	3	7,32%
<b>Total</b>		<b>3317</b>	<b>484</b>	<b>14,59%</b>

#### 4. QUALIDADE DOS INQUIRIDOS

Do universo dos 518 clientes que participaram no inquérito, 34,56% são despachantes oficiais, 24,52% representantes e 16,8% donos ou consignatários das mercadorias, conforme resulta do quadro a seguir:

**Quadro VI – Respostas por agregado**

Cliente	Nº inquéritos	%
Dono/Consignatário	87	16,80%
Despachante Oficial	179	34,56%
Representante/Procurador	127	24,52%
Particular	66	12,74%
Outro	59	11,39%
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>100,00%</b>

Verifica-se um reforço da posição dos despachantes oficiais, em cerca de mais 2,15%, relativamente ao ano transacto e dos representantes procuradores (1,17%).

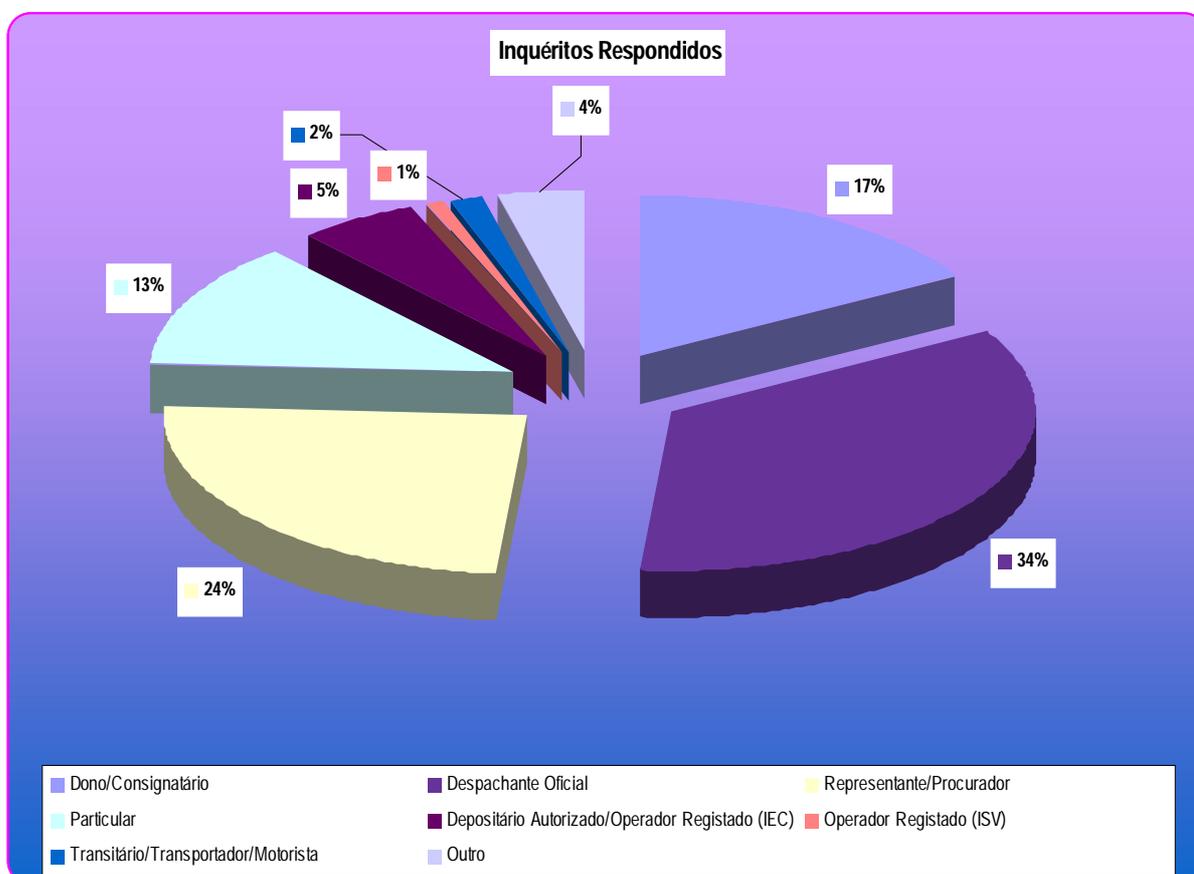
Os particulares mantêm uma posição relativa idêntica à de 2008, ocupando o quarto lugar, com 12,74% das respostas.

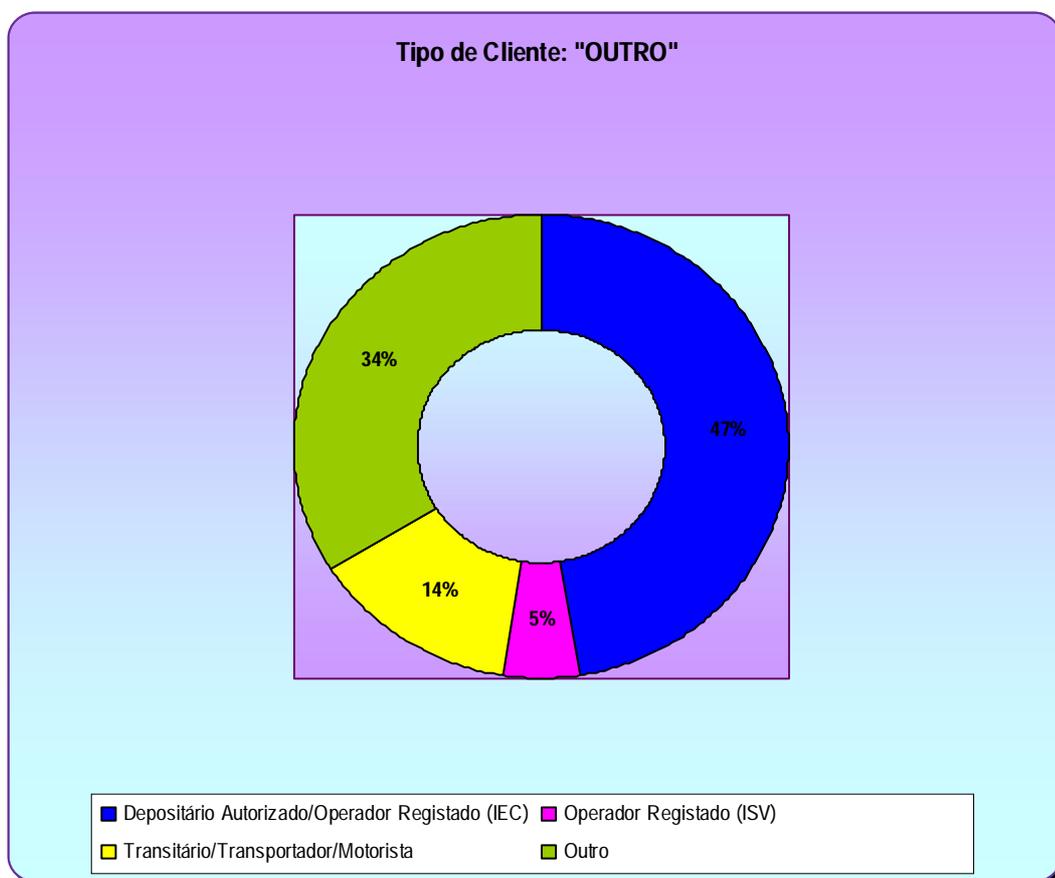
Dos 59 inquiridos agregados como “Outro”, 66,1% são profissionais, a maioria dos quais da área dos Impostos Especiais sobre o Consumo (IEC), conforme ressalta do Quadro VII.

**Quadro VII – Desdobramento das respostas incluídas em “Outro”**

Qualidade	N.º	% Agregado	% Total
Depositário Autorizado/Operador Registrado (IEC)	28	47,46%	5,41%
Operador Registrado (ISV)	3	5,08%	0,58%
Transitário/Transportador/Motorista	8	13,56%	1,54%
Outro	20	33,90%	3,86%
<b>Total "OUTROS CLIENTES"</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,39%</b>
<b>UNIVERSO TOTAL DAS RESPOSTAS</b>	<b>518</b>	<b>11,39%</b>	<b>100%</b>

Nas representações gráficas abaixo (Gráficos II e III), está bem retratado o peso relativo de cada categoria no cômputo geral:

**Gráfico II – Percentagem das respostas por agregado**

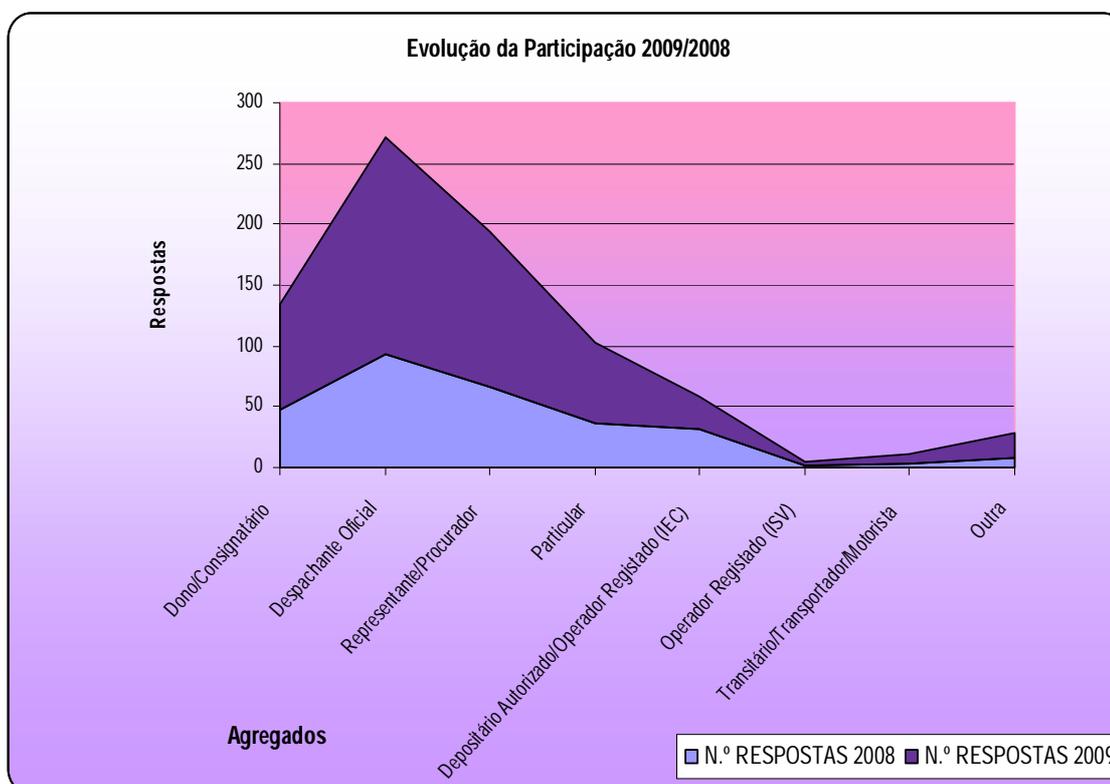
**Gráfico III – Respostas do agregado “OUTRO”**

Comparativamente a 2008, houve uma evolução positiva, de mais de 80%, de participação dos inquiridos, conforme se constata do quadro VIII.

À excepção dos operadores de IEC (Depositários e Operadores registados) cuja participação decresceu quase 10% relativamente a 2008, os restantes agregados registaram uma subida muito significativa, que atingiu quase o dobro das respostas nos quatro grupos principais – Donos/consignatários, Despachantes oficiais, Representantes e Particulares – que, em conjunto cresceram 88,11%, com os despachantes a ultrapassarem os 92%.

**Quadro VIII – Evolução da participação (2009/2008)**

QUALIDADE	N.º RESPOSTAS 2008	N.º RESPOSTAS 2009	Δ RESPOSTAS 2009/2008	Δ % 2009/2008
Dono/Consignatário	48	87	39	81,25%
Despachante Oficial	93	179	86	92,47%
Representante/Procurador	67	127	60	89,55%
Particular	36	66	30	83,33%
Depositário Autorizado/Operador Registrado (IEC)	31	28	-3	-9,68%
Operador Registrado (ISV)	1	3	2	200,00%
Transitário/Transportador/Motorista	3	8	5	166,67%
Outra	8	20	12	150,00%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>518</b>	<b>231</b>	<b>80,49%</b>

**Gráfico IV – Participação (2009/2008)**

## 5. FREQUÊNCIA

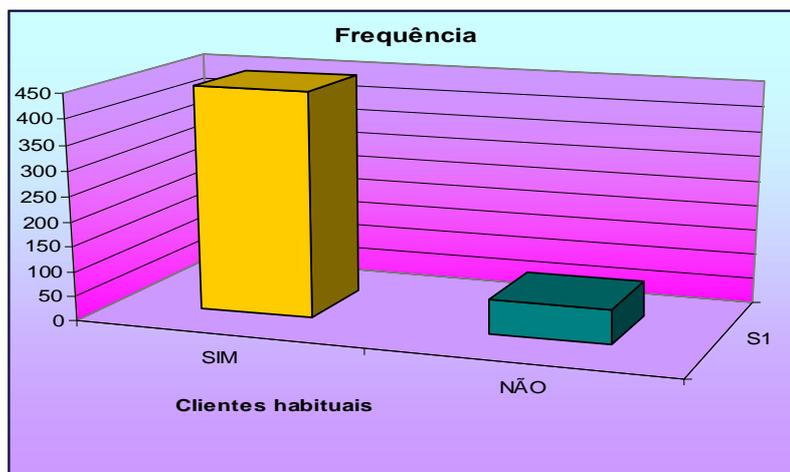
Em concurso com o referido anteriormente, 86% dos inquiridos são clientes habituais que se deslocam presencialmente à Alfândega ou procuram os serviços disponíveis na NET, conforme explicitado mais à frente nos Quadros IX e X, bem como representado no Gráfico V.

**Quadro IX – Conhecimento dos serviços**

<b>Cliente habitual</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
SIM	448	86,49%
NÃO	70	13,51%
<b>TOTAL</b>	<b>518</b>	<b>100,00%</b>

**Quadro X – Frequência por tipo de cliente**

<b>Tipo de Cliente</b>	<b>Habitual</b>		<b>Ocasional</b>	
	<b>N.º</b>	<b>%</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
Dono/Consignatário	75	14,48%	12	2,32%
Despachante Oficial	177	34,17%	2	0,39%
Representante/Procurador	124	23,94%	3	0,58%
Particular	33	6,37%	33	6,37%
Outra	39	7,53%	20	3,86%
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>86,49%</b>	<b>70</b>	<b>13,51%</b>

**Gráfico V – Conhecimento dos serviços**

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

## 6. RELACIONAMENTO

Contrariando a tendência do ano passado, a maioria dos inquiridos utilizou **a via presencial** como **meio mais frequente** no seu relacionamento com a alfândega, assumindo assim esta lugar cimeiro (58,69%), trocando a posição relativa com a **via electrónica** que volta a ocupar o segundo lugar (51,54%), apesar desta representar um meio privilegiado de relacionamento com a DGAIEC, cada vez mais utilizado e impulsionado.

De resto, o aumento da via presencial está muito longe do nível atingido em 2007, muito frequentemente procurada por 73,33% dos inquiridos naquele ano, e, relativamente a 2008, a diferença não atinge 3%.

No cômputo geral dos utilizadores que se socorreram daquela via (muito ou pouco frequentemente), verifica-se apenas uma ligeira subida (1,63%).

A esta inversão não são alheios, não só o acréscimo de respostas por parte de particulares e representantes, clientes que não só se deslocam presencialmente à alfândega como telefonam, a par do decréscimo das respostas dos depositários autorizados, como ainda o facto do grande impacto da desmaterialização ter ocorrido em 2008, por via da informatização da exportação e da implementação do SDS na via marítima.

A crise económica, com reflexos evidentes na exportação, pode ser igualmente responsável pela redução dos fluxos electrónicos.

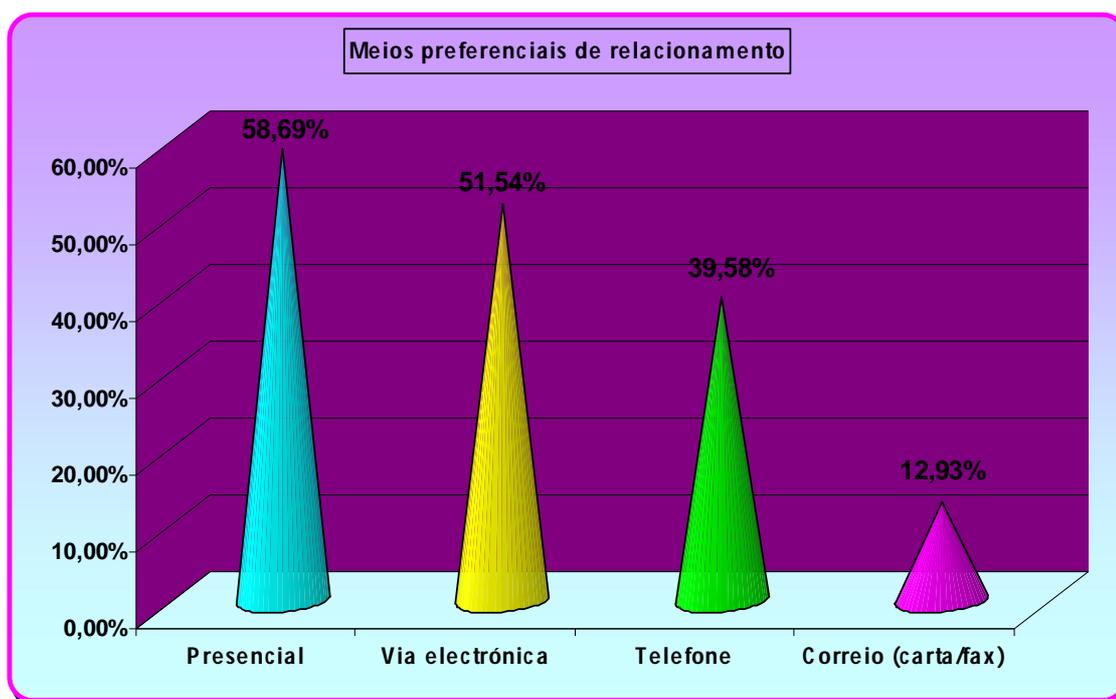
O recurso ao telefone apesar de ter sofrido um incremento na frequência, manteve-se nos valores de 2008, no cômputo geral dos utilizadores.

Ao contrário, o **correio** aumentou cerca de 11% no conjunto dos utilizadores, apesar de se manter como meio menos procurado.

**Quadro XI – Meios de Relacionamento em 2009**

Meio/Frequência	Muito	%	Pouco	%	Não utiliza	%
Presencial	304	58,69%	147	28,38%	67	12,93%
Via electrónica	267	51,54%	134	25,87%	117	22,59%
Telefone	205	39,58%	250	48,26%	63	12,16%
Correio (carta/fax)	67	12,93%	259	50,00%	192	37,07%

**Gráfico VI – Frequência no Relacionamento**



**Quadro XII – Evolução do Relacionamento em geral  
(2008 - 2009)**

<b>Meio/Muito/Pouco Frequente</b>	<b>2008 (%)</b>	<b>2009 (%)</b>	<b>Δ%</b>
Presencial	85,67%	87,07%	1,63%
Via electrónica	88,51%	77,41%	-12,54%
Telefone	87,80%	87,83%	0,03%
Correio (carta/fax)	56,80%	62,93%	10,79%

**Quadro XIII – Evolução no Relacionamento (2007- 2009)**

<b>Meio/Maior frequência</b>	<b>% Utilização 2007</b>	<b>% Utilização 2008</b>	<b>% Utilização 2009</b>	<b>Diferença 2008/2007</b>	<b>Diferença 2009/2008</b>
Presencial	73,33%	55,75%	58,69%	-17,58%	2,94%
Via electrónica	55,69%	69,69%	51,54%	14,00%	-18,15%
Telefone	28,63%	28,57%	39,58%	-0,06%	11,01%
Correio (carta/fax)	6,67%	9,76%	12,93%	3,09%	3,17%

## **7. ÁREAS DE ACTIVIDADE**

Tal como nos anos transactos, a maior frequência na procura dos serviços ocorre nos sectores de actividade ligados ao comércio internacional e à cobrança, surgindo em primeiro lugar a Exportação (52,51%), seguida da procura pela Tesouraria (47,48%) e da Importação (46,91%).

Trata-se de sectores procurados por mais de 60% dos inquiridos, sendo certo que 73% dos inquiridos já teve contacto com a Tesouraria.

Seguem-se-lhes os Impostos Especiais sobre o Consumo, o ISV – Imposto sobre Veículos e o Trânsito.

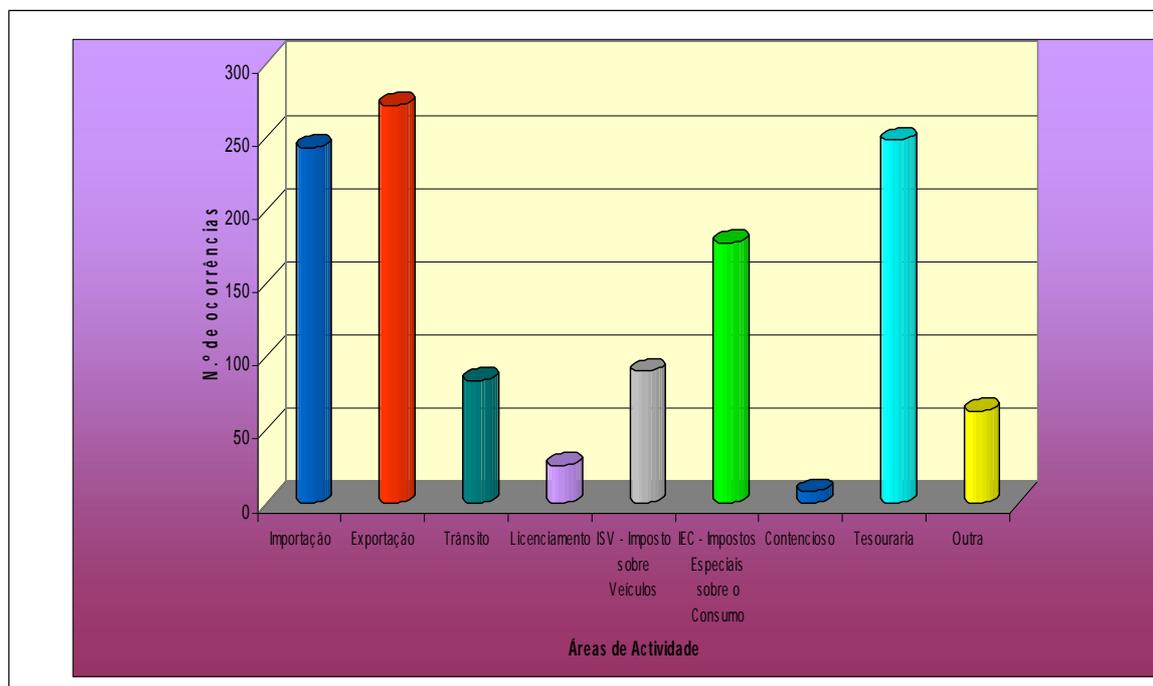
A área menos frequentemente procurada é a do Contencioso.

No entanto, da agregação dos resultados relativos aos procuram os serviços muito frequentemente com os que o fazem pouco, constata-se uma aproximação das posições dos inquiridos quanto às áreas específicas do Trânsito, Licenciamento e do ISV que se situam nos 33%, enquanto o Contencioso sobe para 39%.

**Quadro XIV - Frequência por Sectores de Actividade**

<b>Frequência</b>	<b>Área</b>	<b>Muito Frequente</b>	<b>%</b>	<b>Pouco Frequente</b>	<b>%</b>	<b>Não se relaciona</b>	<b>%</b>
	Importação	243	46,91%	77	14,86%	198	38,22%
	Exportação	272	52,51%	55	10,62%	191	36,87%
	Trânsito	84	16,22%	92	17,76%	342	66,02%
	Licenciamento	26	5,02%	146	28,19%	346	66,80%
	ISV - Imposto sobre Veículos	90	17,37%	85	16,41%	343	66,22%
	IEC - Impostos Especiais sobre o Consumo	178	34,36%	105	20,27%	235	45,37%
	Contencioso	8	1,54%	195	37,64%	315	60,81%
	Tesouraria	248	47,88%	129	24,90%	141	27,22%
	Outra	63	12,16%	103	19,88%	352	67,95%

Gráfico VII – Frequência por Sectores de Actividade



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

Tipo de cliente	Aduaneira				Fiscal		Outras			N.º Ocorrências
	Importação	Exportação	Trânsito	Licenciamento	ISV	IEC	Contencioso	Tesouraria	Outra	
3.1. Dono/Consignatário	24	22	4	3	13	45		20	13	144
3.2. Despachante Oficial	154	162	49	19	29	63	7	145	26	654
3.3. Representante/Procurador	47	65	20	2	28	41	1	61	15	280
3.4. Particular	11	3	4		19	8		18	8	71
3.5. Outra	7	20	7	2	1	21		4	1	63
<b>Total Clientes/Sector</b>	<b>243</b>	<b>272</b>	<b>84</b>	<b>26</b>	<b>90</b>	<b>178</b>	<b>8</b>	<b>248</b>	<b>63</b>	<b>1212</b>
<b>% (N.º Clientes/518)</b>	<b>46,91%</b>	<b>52,51%</b>	<b>16,22%</b>	<b>5,02%</b>	<b>17,37%</b>	<b>34,36%</b>	<b>1,54%</b>	<b>47,88%</b>	<b>12,16%</b>	
<b>Ocorrência média/cliente</b>										<b>2,34</b>

## 8. FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

### 8.1 Atendimento nos Serviços Aduaneiros dos Aeroportos Nacionais

Conforme ressalta da análise do quadro XVI, a maioria dos inquiridos (43,24%) deu opinião favorável à actuação dos serviços aduaneiros nos aeroportos, tendo 8,69% classificado de excelente e 34,56% considerado ser a mesma adequada à função, pois que mais de metade optou por não se pronunciar, respondendo “não sabe” à questão.

Os sete que indicaram ser a mesma *desadequada* e que representam apenas 1,35% do total, apontaram como motivos a **falta de cortesia (3)**, o **excesso de zelo (2)**, **informação insuficiente (1)** e ter sido **seleccionado para controlo (1)**.

Quadro XVI – Qualidade do atendimento dos serviços nos aeroportos

Qualidade do atendimento	Nº Respostas	%
Excelente	45	8,69%
Adequada à função	179	34,56%
Desadequada	7	1,35%
Não sabe	287	55,41%
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>100,00%</b>

Quadro XVII – Qualidade do atendimento – Motivos de desadequação

Motivos de desadequação no atendimento dos aeroportos	Nº inquiridos	%
Informação insuficiente e falta de sinalética	1	14,29%
Ter sido seleccionado para controlo	1	14,29%
Excesso de zelo do (s) funcionário (s)	2	28,57%
Falta de cortesia do (s) funcionário (s)	3	42,86%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

## 8.2 Funcionamento dos Sistemas Informáticos

Tal como no ano transacto, apesar da entrada em vigor da Portaria n.º 767/2007, de 09 de Julho, e do reforço contínuo da informatização, constata-se que a percentagem média dos inquiridos que não utilizam as aplicações mantém-se elevada (61,29%), variando consoante o tipo de aplicação.

As aplicações menos utilizadas são o SDS (78,76%), o SFA (76,64%) e o NSTI/Trânsito (70,66%), o que é aceitável quanto ao SDS e NSTI/Trânsito, mas não em relação ao SFA onde se afigura ser necessário investir.

Relativamente ao ano transacto, a relação de valores dos não utilizadores mantém-se idêntica, sem grandes oscilações, e com tendência para a descida, nomeadamente no tocante ao SFA e NSTI/Trânsito

No que diz respeito ao SIC, a percentagem dos não utilizadores subiu cerca de 1%, situando-se à volta dos 54%, o que pode resultar do decréscimo da participação dos operadores de IEC.

Expurgados os dados relativos aos não utilizadores, verifica-se que, em termos médios, 88% dos clientes utilizadores consideram o funcionamento das aplicações excelente (29,25%) ou adequado (58,77%), contra apenas 9,74% que as classificam como insuficientes e 2,23% que as consideram inadequadas.

Verifica-se deste modo um aumento da satisfação dos clientes utilizadores de 4% face a 2008.

Em termos comparativos, a curva de opinião dos utilizadores das aplicações revela um comportamento idêntico quanto à avaliação da adequação dos diversos sistemas.

Em termos de desadequação, o Sistema que mereceu maior crítica foi o SDS por 8,18% dos utilizadores.

Mais uma vez, os inquiridos não referiram os motivos da inadequação das aplicações e quanto à insuficiência apenas se manifestaram pela necessidade de melhorar a informatização da importação, por via da introdução de funcionalidades idênticas à do STADA/Exportação e aumentar as funcionalidades de pagamento por via da transferência bancária e rede multibanco.

Este ano existem bastantes queixas relacionadas com *falhas de comunicação* do STADA/Exportação, para as quais a DGAIEC está atenta, apesar de extravasarem a sua competência.

Caso a caso, constata-se o seguinte:

### **8.2.1 - STADA/Importação**

Globalmente, a percentagem de inquiridos que, este ano, declararam não utilizar o STADA/Importação situou-se em 46,72%, ligeiramente inferior ao ano passado.

Dos restantes, 46,6% têm opinião favorável, sendo que 13,9 % a consideram excelente. Apenas 6,8% a classificam como insuficiente e 0,58 % dizem ser inadequada.

Regista-se uma evolução bastante positiva na satisfação dos clientes relativamente a esta aplicação, que se confirma em termos relativos, quando considerado apenas o universo das respostas dadas pelos 276 utilizadores do STADA/Importação.

Comparativamente a 2008, os números traduzem um acréscimo de cerca de 13% de respostas positivas quanto à adequação da aplicação, que se sabe ter vindo a sofrer alterações neste ano, ainda insuficientes para 11% dos utilizadores.

### **8.2.2 - STADA/Exportação**

Em termos globais, a percentagem dos inquiridos que classificam a aplicação STADA/Exportação, de excelente (21,24%) e adequada (27,29%) situa-se em 49,23% contra os 53,66% obtidos no ano transacto.

A percentagem dos clientes que não utilizam a aplicação mantém-se subiu ligeiramente para os 40,93%, sendo esta a aplicação informática que revela maior utilização.

No que concerne exclusivamente aos utilizadores, 83% consideram o STADA/Exportação excelente e adequado, mantendo-se sensivelmente a mesma proporção decrescente referida em termos globais que vai no sentido inverso dos que consideram a aplicação insuficiente (15,03%).

### **8.2.3 - NSTI/Trânsito**

A percentagem dos inquiridos que não utilizam esta aplicação desceu este ano para 70,66% (menos 6% que em 2008).

Dos restantes 30% apenas 1,93% se referiu à insuficiência da aplicação, cabendo aos outros a classificação de excelente (8,11%) e adequada (19,31%).

Em termos relativos, considerados apenas os 152 clientes utilizadores, a percentagem de satisfação sobe para 93,42%, considerando que 27,63% classifica a aplicação de excelente e 65,79% de adequada contra apenas 6,58% que a considera de insuficiente.

### **8.2.4 - Sistema de Fiscalidade Automóvel (SFA)**

A percentagem correspondente aos 397 inquiridos que declararam não utilizar este “sistema” informático mantém-se elevada (76,64%) apesar de relativamente a 2008 ter sofrido uma redução de cerca de 6%.

Contudo, trata-se da segunda mais alta taxa de “Não utilização”, sendo que o primeiro lugar diz respeito ao SDS, sistema que ainda só opera na via marítima.

Dos 121 clientes utilizadores do sistema, 93,39% consideram a aplicação excelente (39,67%) e adequada (53,72%) contra cerca de 5,8% que a considera insuficiente.

Mantém-se válido o que ficou referido no Relatório de 2008 quanto à necessidade de avançar com a desmaterialização das declarações DAV e de estender a obrigação de declarar pela via electrónica a outras entidades.

### **8.2.5 – Sistema dos Impostos Especiais sobre o Consumo (SIC)**

Relativamente ao SIC, a percentagem dos inquiridos que não utiliza esta aplicação eleva-se a 54%, sendo ligeiramente superior à do ano transacto.

Dos 238 utilizadores, 91,6% consideram a aplicação excelente (24,37%) e adequada (67,23%), contra 6,72% que a classificaram como insuficiente, verificando-se uma ligeira subida positiva relativamente a 2008.

### 8.2.6 – Sistema de controlo automático dos meios de transporte e das mercadorias (SDS)

Foi a primeira vez que foram auscultados os clientes sobre esta aplicação, a funcionar nas alfândegas com vocação para o controlo de meios de transporte e mercadorias na via marítima, colocadas estrategicamente nos portos nacionais.

Daí ser aceite como razoável o número de inquiridos que referiu não utilizar o sistema (408) apesar do número significativo de despachantes oficiais que participaram na resposta ao inquérito.

Na opinião dos cerca de 79% dos 110 utilizadores o sistema é considerado excelente (21,82%) e adequado (57,27%), sendo insuficiente para 12,73% e inadequado para 8%.

**Quadro XVIII – Funcionamentos das Aplicações Informáticas (Geral)**

Sistema/Caracterização	Excelente	%	Adequado	%	Insuficiente	%	Inadequado	%	Não utiliza	%
STADA/IMPORTAÇÃO	72	13,90%	169	32,63%	32	6,18%	3	0,58%	242	46,72%
STADA/EXPORTAÇÃO	110	21,24%	145	27,99%	46	8,88%	5	0,97%	212	40,93%
NSTI/TRÂNSITO	42	8,11%	100	19,31%	10	1,93%	0	0,00%	366	70,66%
SFA - Sistema de Fiscalidade Automóvel	48	9,27%	65	12,55%	7	1,35%	1	0,19%	397	76,64%
SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo	58	11,20%	160	30,89%	16	3,09%	4	0,77%	280	54,05%
SDS - Sistema de Controlo Automático dos Meios de Transporte e das Mercadorias	24	4,63%	63	12,16%	14	2,70%	9	1,74%	408	78,76%
<b>Média</b>	<b>59</b>	<b>11,39%</b>	<b>117</b>	<b>22,59%</b>	<b>20,83</b>	<b>4,02%</b>	<b>3,67</b>	<b>0,71%</b>	<b>317,50</b>	<b>61,29%</b>

Quadro XIX – Caracterização das Aplicações Informáticas por utilizadores

Aplicações	Funcionamento		Excelente		Adequado		Insuficiente		Inadequado		Total de utilizadores
	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%			
STADA/IMPORTAÇÃO	72	26,09%	169	61,23%	32	11,59%	3	1,09%	276		
STADA/EXPORTAÇÃO	110	35,95%	145	47,39%	46	15,03%	5	1,63%	306		
NSTI/TRÂNSITO	42	27,63%	100	65,79%	10	6,58%	0	0,00%	152		
SFA - Sistema de Fiscalidade Automóvel	48	39,67%	65	53,72%	7	5,79%	1	0,83%	121		
SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo	58	24,37%	160	67,23%	16	6,72%	4	1,68%	238		
SDS - Sistema de Controlo Automático dos Meios de Transporte e das Mercadorias	24	21,82%	63	57,27%	14	12,73%	9	8,18%	110		
<b>Média</b>	<b>59</b>	<b>29,25%</b>	<b>117</b>	<b>58,77%</b>	<b>20,83</b>	<b>9,74%</b>	<b>3,67</b>	<b>2,23%</b>	<b>201</b>		

Gráfico VIII – Caracterização geral das Aplicações Informáticas

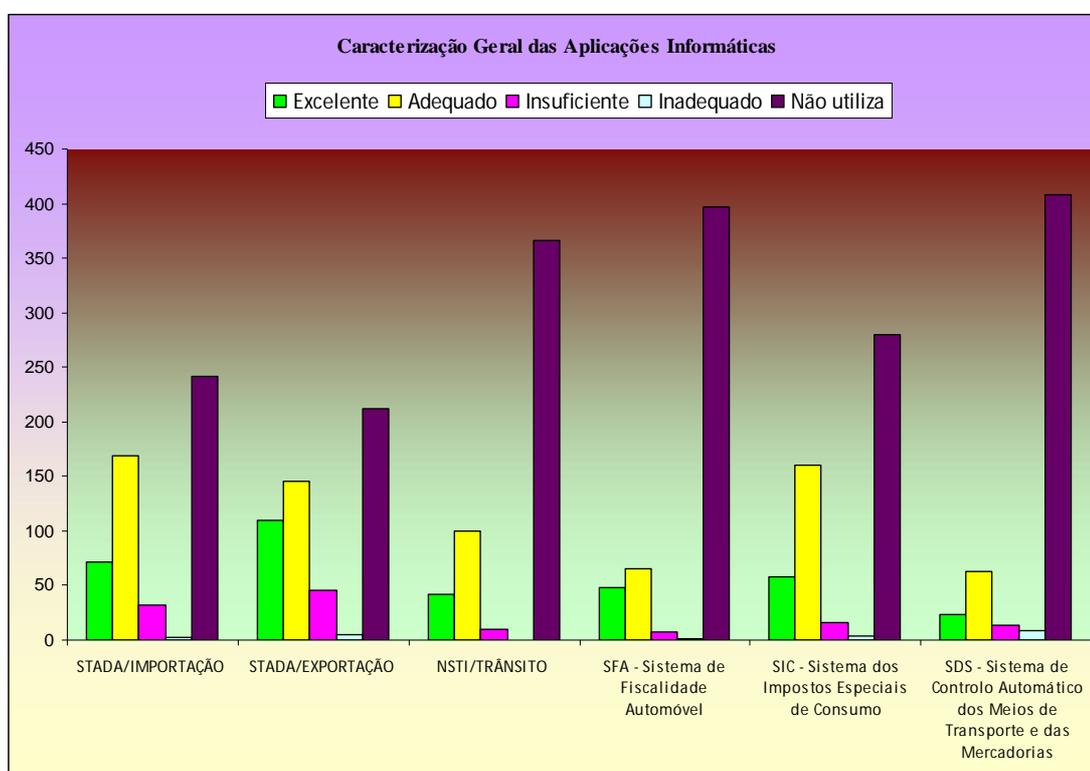
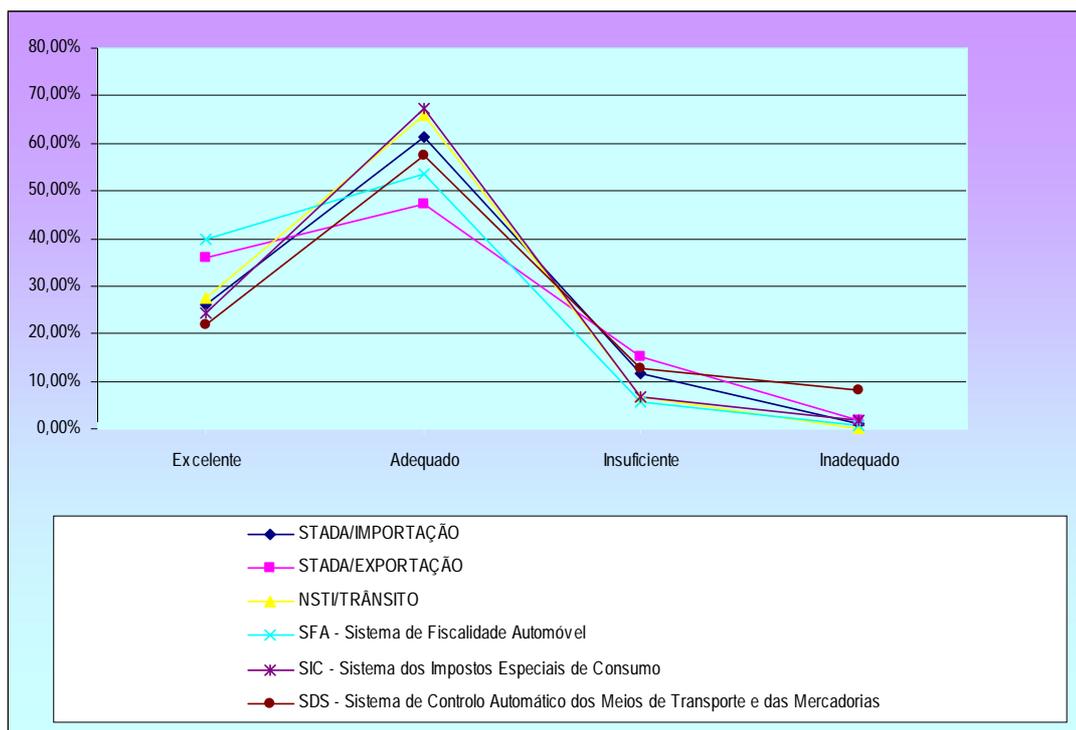


Gráfico IX – Funcionamento das Aplicações Informáticas (Utilizadores)



### 8.3 Funcionamento do Portal

Do 518 inquiridos, 78% conhece e utiliza o Portal da DGAIEC, situando-se esta percentagem abaixo dos clientes habituais.

Em termos médios, 92,65% considera o Portal excelente (24,39%) e adequado (68,26%), com realce para a *qualidade da informação e pertinência e oportunidade dos assuntos*.

Apenas 6,37 % consideram insuficiente e 0,98% inadequado.

**Quadro XX – Caracterização do Portal**

Itens/Caracterização	Excelente	%	Adequado	%	Insuficiente	%	Inadequado	%
Qualidade da informação	114	27,94%	274	67,16%	16	3,92%	4	0,98%
Pertinência e oportunidade dos assuntos	83	20,34%	298	73,04%	25	6,13%	2	0,49%
Clareza da informação	113	27,70%	262	64,22%	27	6,62%	6	1,47%
Actualização da informação	88	21,57%	280	68,63%	36	8,82%	4	0,98%
<b>Média</b>	<b>99,50</b>	<b>24,39%</b>	<b>278,50</b>	<b>68,26%</b>	<b>26,00</b>	<b>6,37%</b>	<b>16,00</b>	<b>0,98%</b>

#### 8.4 Horário de atendimento

Ao contrário do ano transacto, apenas 39% dos inquiridos se manifestou a favor do horário contínuo contra 61% que se mantém fiel ao horário normal, habitualmente praticado pelas alfândegas.

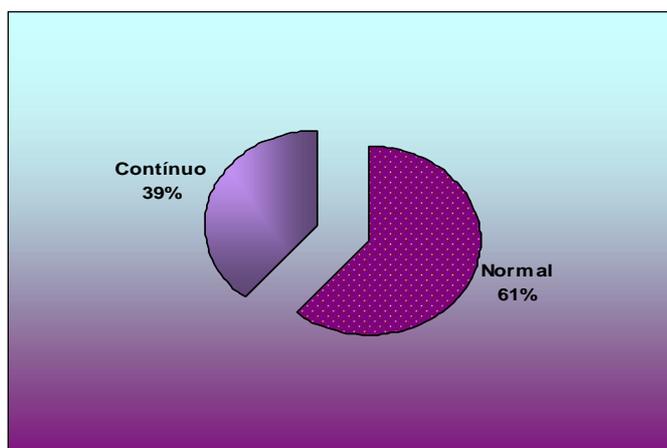
Relativamente aos serviços que, no entender daqueles, devem praticar o referido horário contínuo, constam ordenados no quadro XXII de acordo com o número de ocorrências (número de vezes em que os mesmos foram citados pelos inquiridos favoráveis ao horário contínuo).

Trata-se de um assunto recorrente, particularmente 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, questão que se estende às tesourarias.

**Quadro XXI – Tipo de horário**

Tipo de horário	Nº respostas	%
Normal	316	61,00%
Contínuo	202	39,00%

Gráfico X – Tipo de horário



Quadro XXII – Horário Contínuo – Lista dos Serviços

Alfândegas /Outros Serviços	N.º Ocorrências	%
Aerop. Porto	59	11,39%
Marítima de Lisboa	55	10,62%
Leixões	49	9,46%
Aerop. Lisboa	43	8,30%
Freixo	36	6,95%
Alverca	29	5,60%
Jardim do Tabaco	24	4,63%
Setúbal	18	3,47%
Aveiro	14	2,70%
Braga	9	1,74%
Peniche	7	1,35%
Viana do Castelo	6	1,16%
Faro	3	0,58%
Funchal	3	0,58%
Ponta Delgada	1	0,19%
D.A. Peso da Régua	6	1,16%
D.A Vilar Formoso	4	0,77%
D.A. Encomendas Postais	4	0,77%
D.A. Figueira da Foz	3	0,58%
D.A. Covilhã	3	0,58%
D.A Elvas	3	0,58%
D.A. Bragança	2	0,39%
D.A. Sines	1	0,19%
D.A. Horta	1	0,19%
D.A. Zona Franca Madeira	1	0,19%
Todas as Alfândegas	9	1,74%
Serviços Centrais	1	0,19%

Nota: sempre que não foi especificado o aeroporto, foram considerados os de Lx e Porto.

## 9. EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS ADUANEIROS

### 9.1 Análise Qualitativa

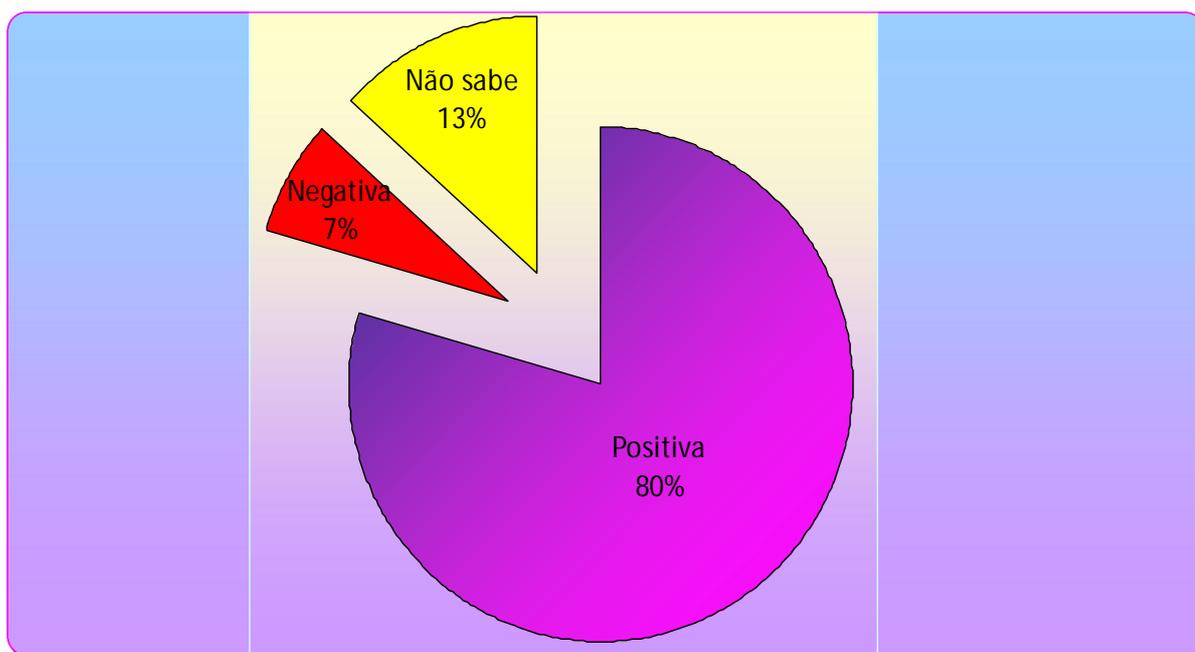
Em termos qualitativos e, conforme se retira do quadro abaixo, na opinião de cerca de 80% dos inquiridos os serviços aduaneiros registaram uma evolução positiva, contra 7% que consideraram a evolução negativa.

Comparativamente ao ano transacto, constata-se um aumento significativo de mais de 6% de clientes que “Nada Sabem” sobre esta matéria, que impulsionou em sentido contrário as opiniões favoráveis.

Quadro XXIII – Evolução dos serviços aduaneiros

% Opinião	2008	2009	Δ
Positiva	86,06%	79,54%	-6,53%
Negativa	6,62%	7,14%	0,52%
Não sabe	7,32%	13,32%	6,00%

Gráfico XI – Evolução dos serviços aduaneiros



## 9.2 Análise Quantitativa – Desempenho Global

Relativamente ao desempenho global das alfândegas, o resultado consta explicitado no quadro seguinte, cuja análise faz ressaltar que 87,64% dos inquiridos consideram o mesmo positivo contra 5% que o considera negativo.

Cerca de 70% dos que responderam positivamente, classificaram o desempenho de “Muito Bom” (15,44%) e “Bom” (54,25%).

Em termos de média ponderada, o desempenho global situa-se no nível 3,95, que corresponde numa escala de 0 -100 ao nível 78,92.

**Quadro XXIV – Desempenho Global**

Desempenho		N.º de Respostas	%	% por agregado	Avaliação				
Nível	Qualificação				Valor das respostas	N.º Resp. Significativas	Média aritmética	Média ponderada	Correspondência
5	Muito bom	80	15,44%	87,64%	400	454	3,84	3,95	78,92
4	Bom	281	54,25%		1124				
3	Suficiente	93	17,95%		279				
2	Insuficiente	15	2,90%	5,02%	30	26	3,84	3,95	78,92
1	Mau	11	2,12%		11				
0	Não sabe	38	7,34%	7,34%	0				
<b>Total</b>		<b>518</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1844</b>	<b>480</b>	<b>3,84</b>	<b>3,95</b>	<b>78,92</b>

## 10. CARACTERIZAÇÃO DO INQUÉRITO

Na opinião de cerca de 98% dos inquiridos as perguntas são adequadas, sendo a linguagem clara e simples para 95%, correspondendo à expectativa de 89% dos mesmos.

Globalmente, em termos médios o inquérito satisfaz a 94% dos inquiridos.

**Quadro XXV – Caracterização do inquérito**

Questões	SIM	%	NÃO	%
Perguntas (adequadas)	493	95,17%	25	4,83%
Linguagem (simples e clara)	507	97,88%	11	2,12%
Expectativa	462	89,19%	56	10,81%
<b>Média</b>	<b>487</b>	<b>94,08%</b>	<b>31</b>	<b>5,92%</b>

## 11. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

### 11.1 Inquéritos recolhidos

Foram recolhidos 518 inquéritos, que comparativamente a 2008 representa um acréscimo de mais de 80%. A distribuição por serviços consta do quadro seguinte:

## Quadro XXVI – Inquéritos por serviço

Serviço	Nº inquéritos por serviço	%
Conselho Técnico Aduaneiro	1	0,19%
Direcção de Serviços Antifraude	1	0,19%
Direcção de Serviços da Receita Nacional e dos Recursos Próprios Comunitários	1	0,19%
Direcção de Serviços de Auditoria Interna	1	0,19%
Direcção de Serviços de Gestão de Recursos Financeiros e Materiais	1	0,19%
Direcção de Serviços de Regulação Aduaneira	7	1,35%
Direcção de Serviços do Imposto sobre os Veículos Automóveis e o Valor Acrescentado	11	2,12%
Direcção de Serviços do Licenciamento	1	0,19%
Direcção de Serviços dos Impostos Especiais sobre o Consumo	10	1,93%
Alfândega de Alverca	25	4,83%
Alfândega de Aveiro	26	5,02%
Alfândega de Braga	13	2,51%
Alfândega de Faro	15	2,90%
Alfândega de Leixões	65	12,55%
Alfândega de Peniche	12	2,32%
Alfândega de Ponta Delgada	4	0,77%
Alfândega de Setúbal	7	1,35%
Alfândega de Viana do Castelo	12	2,32%
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	27	5,21%
Alfândega do Aeroporto do Porto	20	3,86%
Alfândega do Freixo	46	8,88%
Alfândega do Funchal	7	1,35%
Alfândega do Jardim do Tabaco	53	10,23%
Alfândega Marítima de Lisboa	35	6,76%
Delegação Aduaneira da Covilhã	5	0,97%
Delegação Aduaneira da Figueira da Foz	4	0,77%
Delegação Aduaneira da Zona Franca da Madeira	1	0,19%
Delegação Aduaneira das Encomendas Postais	3	0,58%
Delegação Aduaneira de Bragança	2	0,39%
Delegação Aduaneira de Elvas	12	2,32%
Delegação Aduaneira de Peso da Régua	24	4,63%
Delegação Aduaneira de Porto Santo	16	3,09%
Delegação Aduaneira de Sines	3	0,58%
Delegação Aduaneira de Vilar Formoso	43	8,30%
Posto Aduaneiro da Bobadela	1	0,19%
Posto Aduaneiro de Riachos	3	0,58%
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>100,00%</b>

## 11.2 Avaliação da qualidade dos serviços prestados

O Inquérito sofreu alterações na sua estrutura pelo que as questões relacionadas com a avaliação da qualidade dos serviços prestados constam insertas na pergunta 16., que inclui agora apenas catorze itens, explicitamente numerados de 16.1 a 16.14, conforme segue:

16.1	Acesso aos serviços e credenciação
16.2	Qualidade do acolhimento e do atendimento
16.3	Disponibilidade na ajuda profissional
16.4	Clareza das instruções e informação disponível
16.5	Rapidez na prestação de serviços
16.6	Cumprimento de prazos
16.7	Simplicidade dos procedimentos e circuitos
16.8	Acesso aos regimes suspensivos, económicos e fiscais
16.9	Eficiência no desalfandegamento de mercadorias
16.10	Rapidez na libertação de meios de transporte
16.11	Pagamentos e Reembolsos
16.12	Apreciação de processos, recursos e reclamações
16.13	Fundamentação das decisões
16.14	Rigor e equidade no tratamento e na decisão

Para efeitos de avaliação do grau de satisfação dos clientes pelos serviços prestados, constam do quadro seguinte os critérios de avaliação, conforme resulta do texto da pergunta 16.

Quadro XX VII – Critérios de avaliação

Nível	Qualificação
5	Excelente
4	Muito satisfeito
3	Satisfeito
2	Insatisfeito
1	Muito Insatisfeito
0	Não sabe/Não aplicável

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

Nos casos em que os serviços foram avaliados por um único cliente, com respostas cumulativamente incoerentes ou sem significado estatístico, como foram os casos do CTA, DSAF, DSAI, DSRNRPC, DSL e DSGRFM, optou-se por não considerar para efeitos de avaliação.

O mesmo critério foi seguido no caso da DSIVAVA, em que houve onze inquéritos cujas respostas a todos os itens da pergunta 16 foi “não sabe”.

Relativamente aos Serviços desconcentrados, quer quanto à Delegação Aduaneira da Zona Franca da Madeira quer ao Posto Aduaneiro da Bobadela, que obtiveram igualmente apenas uma resposta e, no caso do primeiro, com resultados em sentido diametralmente oposto ao do ano transacto, a opção por os incluir em vez de os agregar às Alfândegas sede teve como objectivo não distorcer os resultados destas, individualmente e comparativamente às restantes alfândegas, e, por concorrerem para a avaliação do QUAR, não havendo coerência em considerá-los para aquele efeito e omiti-los em termos globais.

A média aritmética simples obtida globalmente para o conjunto dos Serviços da DGAIEC ascende a 3,66 que, convertida para a escala de 0 - 20, para comparação com o ano transacto, se situa nos 14,64 valores (73,18), mantendo o nível de 2008, ano em que se verificou um aumento de 13,93%.

Em termos comparativos, há a ressaltar a melhoria significativa dos resultados da Delegação Aduaneira das Encomendas Postais relativamente aos anos anteriores, da sede da Alfândega do Funchal e da Alfândega de Setúbal.

Apesar disso, o concurso para a média global fez-se ressentir dos resultados da Delegação Aduaneira da Zona Franca e de outros serviços, como são os casos das Delegações Aduaneiras da Covilhã e da Figueira da Foz, das Alfândegas do Aeroporto do Porto e de Ponta Delgada, se bem que compensados por outros, de forma que a variação média é positiva, apesar de, este ano, serviços que habitualmente são alvo de avaliação muito positiva, não terem sido objecto de qualquer resposta.

### Quadro XXVIII – Avaliação dos Serviços Prestados – Variação Percentual

Serviço	2008	2009	Δ %
DA Encomendas Postais	5,17	11,72	126,74%
PA Bobadela	13,00	20,00	53,85%
Alf. Funchal	10,08	14,64	45,27%
DS de Regulação Aduaneira	12,98	16,34	25,89%
DA Sines	14,08	17,14	21,75%
DA Vilar Formoso	15,25	18,27	19,79%
PA Riachos	17,00	19,24	13,17%
Alf. Setúbal	14,41	16,03	11,23%
Alf. Alverca	14,21	14,95	5,22%
Alf. Marítima de Lisboa	13,18	13,58	3,03%
Alf. Leixões	13,19	13,38	1,46%
DA Elvas	17,41	17,57	0,90%
Alf. Jardim do Tabaco	15,16	15,17	0,09%
Alf. Freixieiro	14,12	14,10	-0,14%
Alf. Peniche	14,42	14,35	-0,47%
Alf. Faro	14,80	14,46	-2,28%
DA Peso da Régua	15,75	15,30	-2,83%
Alf. Braga	16,84	16,26	-3,42%
Alf. Aveiro	14,78	14,23	-3,70%
Alf. Viana do Castelo	18,03	17,28	-4,17%
DA Porto Santo	18,08	17,19	-4,93%
Alf. Aeroporto de Lisboa	12,17	11,44	-5,96%
DA Bragança	14,47	13,08	-9,63%
Alf. Ponta Delgada	14,70	12,69	-13,67%
Alf. Aeroporto do Porto	14,12	11,87	-15,96%
DA Figueira da Foz	16,40	13,29	-18,99%
DS dos Impostos Especiais s/ Consumo	15,08	12,02	-20,27%
DA Covilhã	18,57	13,66	-26,43%
DA Zona Franca da Madeira	16,00	5,14	-67,86%
<b>%Δ Média</b>			<b>4,40%</b>

Quadro XX IX– Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados

Serviço	N.o Inquéritos	16.1	16.2	16.3	16.4	16.5	16.6	16.7	16.8	16.9	16.10	16.11	16.12	16.13	16.14	Média final	Escala 0-20	Escala 0-100
DS de Regulação Aduaneira	7	4,43	4,86	4,57	4,43	4,29	4,00	4,00	4,00				3,40	3,67	3,29	4,08	16,34	81,68
DS dos Impostos Especiais s/ Consumo	10	3,14	3,30	3,40	3,20	3,00	2,89	2,63	3,00				2,86	2,67	3,00	3,01	12,03	60,16
Alf. Alverca	25	3,77	3,78	3,57	3,96	3,96	4,05	3,55	3,62	3,90	4,00	4,07	3,40	3,33	3,38	3,74	14,95	74,76
Alf. Aveiro	26	3,57	3,52	3,52	3,52	3,40	3,48	3,48	3,67	4,10	4,27	3,33	3,11	3,25	3,60	3,56	14,23	71,17
Alf. Braga	13	4,30	4,00	4,58	4,33	4,17	4,17	3,83	3,75	3,71	4,00	3,71	4,09	4,09	4,18	4,07	16,26	81,32
Alf. Faro	15	3,71	4,13	3,75	3,14	3,75	3,43	4,14	3,00	3,50	3,75	3,43	3,60	3,57	3,71	3,62	14,46	72,31
Alf. Leixões	65	3,33	3,89	3,71	3,51	3,44	3,24	3,23	3,15	3,63	3,34	3,21	2,90	3,15	3,11	3,35	13,38	66,92
Alf. Peniche	12	3,67	3,67	3,50	3,33	3,42	3,80	3,00	3,11	4,00	4,00	4,00	3,63	3,56	3,56	3,59	14,35	71,76
Alf. Ponta Delgada	4	3,25	3,50	3,50	3,25	3,25	3,25	3,25	3,50	3,67	3,00	3,33	2,33	2,67	2,67	3,17	12,69	63,45
Alf. Setúbal	7	4,00	4,50	4,17	3,83	3,83	4,00	3,60	5,00	4,00	5,00	3,67	3,50	3,00	4,00	4,01	16,03	80,14
Alf. Viana do Castelo	12	4,30	4,73	4,64	4,27	4,45	4,18	4,18	4,25	4,78	4,75	4,50	3,63	3,71	4,10	4,32	17,28	86,39
Alf. Aeroporto de Lisboa	27	3,00	3,38	3,35	3,35	2,85	2,81	2,13	3,00	2,69	3,68	3,59	1,82	1,67	2,75	2,86	11,44	57,22
Alf. Aeroporto do Porto	20	3,35	3,28	3,56	2,61	3,33	3,06	3,17	3,25	3,06	2,38	3,67	1,83	2,67	2,33	2,97	11,87	59,33
Alf. Freixieiro	46	3,56	3,93	3,89	3,70	3,67	3,57	2,97	3,57	3,26	3,89	3,11	3,33	3,29	3,60	3,53	14,10	70,50
Alf. Funchal	7	3,75	3,75	4,25	3,25	4,00	4,25	3,50	4,00	3,25	4,00	4,00	3,00	2,75	3,50	3,66	14,64	73,21
Alf. Jardim do Tabaco	53	3,77	4,08	4,19	3,57	3,65	3,87	3,68	3,91	3,78	3,38	4,00	3,72	3,62	3,89	3,79	15,17	75,87
Alf. Marítima de Lisboa	35	3,29	3,71	3,37	3,17	3,17	3,20	3,73	4,00	3,31	3,58	2,77	3,50	3,24	3,47	3,39	13,58	67,90
DA Covilhã	5	3,00	4,00	4,00	3,20	4,00	4,00	3,00	3,00		4,00	4,00	3,00	2,20	3,00	3,42	13,66	68,31
DA Figueira da Foz	4	3,50	3,25	3,25	3,25	3,50	3,50	3,50	3,00	3,75	3,50	3,75	3,00	3,00	2,75	3,32	13,29	66,43
DA Zona Franca da Madeira	1	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,29	5,14	25,71
DA Encomendas Postais	3	3,00	3,67	4,00	4,00	2,67	2,67	2,67		3,00		2,00	1,00	4,00	2,50	2,93	11,72	58,61
DA Bragança	2	3,00	4,50	3,00	3,00	3,50	3,00	4,00		3,00	3,00	4,00	2,50	3,00	3,00	3,27	13,08	65,38
DA Elvas	12	4,71	4,83	4,00	4,00	4,83	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,50	4,60	4,00	4,00	4,39	17,57	87,83
DA Peso da Régua	24	3,73	4,25	3,40	3,83	3,78	4,29	3,65	3,65	3,59	3,94	3,47	3,89	3,85	4,25	3,83	15,30	76,52
DA Porto Santo	16	4,73	4,75	4,69	4,69	4,50	4,00	4,46	3,86	4,36	3,83	4,29	3,50	4,00	4,50	4,30	17,19	85,94
DA Sines	3	4,00	4,33	4,33	4,33	4,33	4,00	4,33	5,00	4,33	4,33	4,00	4,00	4,33	4,33	4,29	17,14	85,71
DA Vilar Formoso	43	4,67	4,72	4,67	4,65	4,19	4,65	4,56	3,89	4,47	4,53	4,48	4,84	4,96	4,65	4,57	18,27	91,34
PA Bobadela	1		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		5,00			5,00	20,00	100,00
PA Riachos	3	4,00	4,33	4,67	4,67	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,81	19,24	96,19
<b>Média</b>	<b>501</b>	<b>3,66</b>	<b>3,99</b>	<b>3,85</b>	<b>3,66</b>	<b>3,71</b>	<b>3,67</b>	<b>3,56</b>	<b>3,67</b>	<b>3,47</b>	<b>3,58</b>	<b>3,46</b>	<b>3,28</b>	<b>3,33</b>	<b>3,47</b>	<b>3,66</b>	<b>14,64</b>	<b>73,18</b>

Gráfico XII – Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados



## 12. OBJECTIVO QUAR/2009

O indicador que contribui para atingir o Objectivo de Qualidade O9 – “*Garantir a qualidade dos serviços prestados*” estabelecido no QUAR/2009, 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 2009 prevê que se atinja, este ano, um nível de satisfação global de 77.0, cujo cumprimento se torna necessário apurar.

Importa também obter indicadores para a fixação das metas para 2010, por cada Alfândega, a considerar nos respectivos painéis de objectivos que integrarão o Plano de Actividades para 2010 (PA/2010).

Pretendendo dar resposta a estas duas questões, foi elaborado o Quadro XXX onde constam os resultados obtidos em 2009 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/Não aplicável”.

Face aos resultados, o nível global médio de satisfação dos utentes obtido em 2009 para a totalidade das unidades desconcentradas situa-se em **87,96**, atingindo-se uma taxa de superação global de 14,24%.

A avaliação do cumprimento das metas insertas para cada Alfândega nos respectivos painéis de objectivos do PA/2009, será feita em sede própria.

De realçar que as mesmas foram ambiciosas, nomeadamente para os serviços cujos valores de partida se situavam acima do nível 80,00 e, particularmente, para os que haviam ultrapassado o nível 90.

## Quadro XXX – Objectivo QUAR/2009

SERVIÇO	N.º Respostas Excelente	N.º Respostas Muito Satisfeito	N.º Respostas Satisfeito	N.º Respostas Insatisfeito	N.º Respostas Muito Insatisfeito	N.º Respostas "NÃO SABE"	TOTAL DE RESPOSTAS	TOTAL DE RESPOSTAS NÍVEL SATISFATÓRIO	TOTAL DE RESPOSTAS SIGNIFICATIVAS	RESULTADO QUAR/2009
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	7	97	153	32	36	59	384	257	325	79,08
Alfândega do Aeroporto do Porto	5	68	59	56	17	57	262	132	205	64,39
Alfândega de Alverca	83	82	63	14	14	72	328	228	256	89,06
Alfândega de Aveiro	313	345	87	28	23	251	1047	745	796	93,59
Alfândega de Braga	151	119	127	25	8	89	519	397	430	92,33
Alfândega de Faro	5	48	35	0	0	113	201	88	88	100,00
Alfândega do Freixieiro	108	107	185	53	6	113	572	400	459	87,15
Alfândega do Funchal	97	54	36	10	11	101	309	187	208	89,90
Alfândega do Jardim do Tabaco	165	133	150	9	24	126	607	448	481	93,14
Alfândega de Leixões	93	208	325	61	35	161	883	626	722	86,70
Alfândega Marítima de Lisboa	48	137	163	25	29	52	454	348	402	86,57
Alfândega de Peniche	48	28	64	5	4	43	192	140	149	93,96
Alfândega de Ponta Delgada	11	10	16	2	10	7	56	37	49	75,51
Alfândega de Setúbal	113	17	31	6	4	74	245	161	171	94,15
Alfândega de Viana do Castelo	84	21	19	4	4	36	168	124	132	93,94
<b>TOTAL/RESULTADO GLOBAL</b>	<b>1331</b>	<b>1474</b>	<b>1513</b>	<b>330</b>	<b>225</b>	<b>1354</b>	<b>6227</b>	<b>4318</b>	<b>4873</b>	<b>88,61</b>
<b>Média QUAR (UO desconcentradas)</b>										<b>87,96</b>

### 13. OPINIÕES E SUGESTÕES

Como nos anos anteriores, a informação relativa às opiniões e sugestões foi tratada, agregada e classificada por assunto, num total de 18 assuntos, tendo em conta o teor das mesmas, conforme quadro seguinte.

Trata-se de um domínio que merece toda a atenção, por relevar aspectos intimamente relacionados com a maior ou menor satisfação dos clientes, em áreas onde é possível investir com expectativa de alcançar resultados positivos na qualidade dos serviços prestados, desde que não existam impedimentos legais e assista razão aos inquiridos.

Daí que o **Plano de Acção para a Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados**, contenha, essencialmente, medidas decorrentes das *opiniões e sugestões* dos clientes, retiradas do Inquérito anual.

Quadro XXXI – Opiniões e Sugestões por assunto

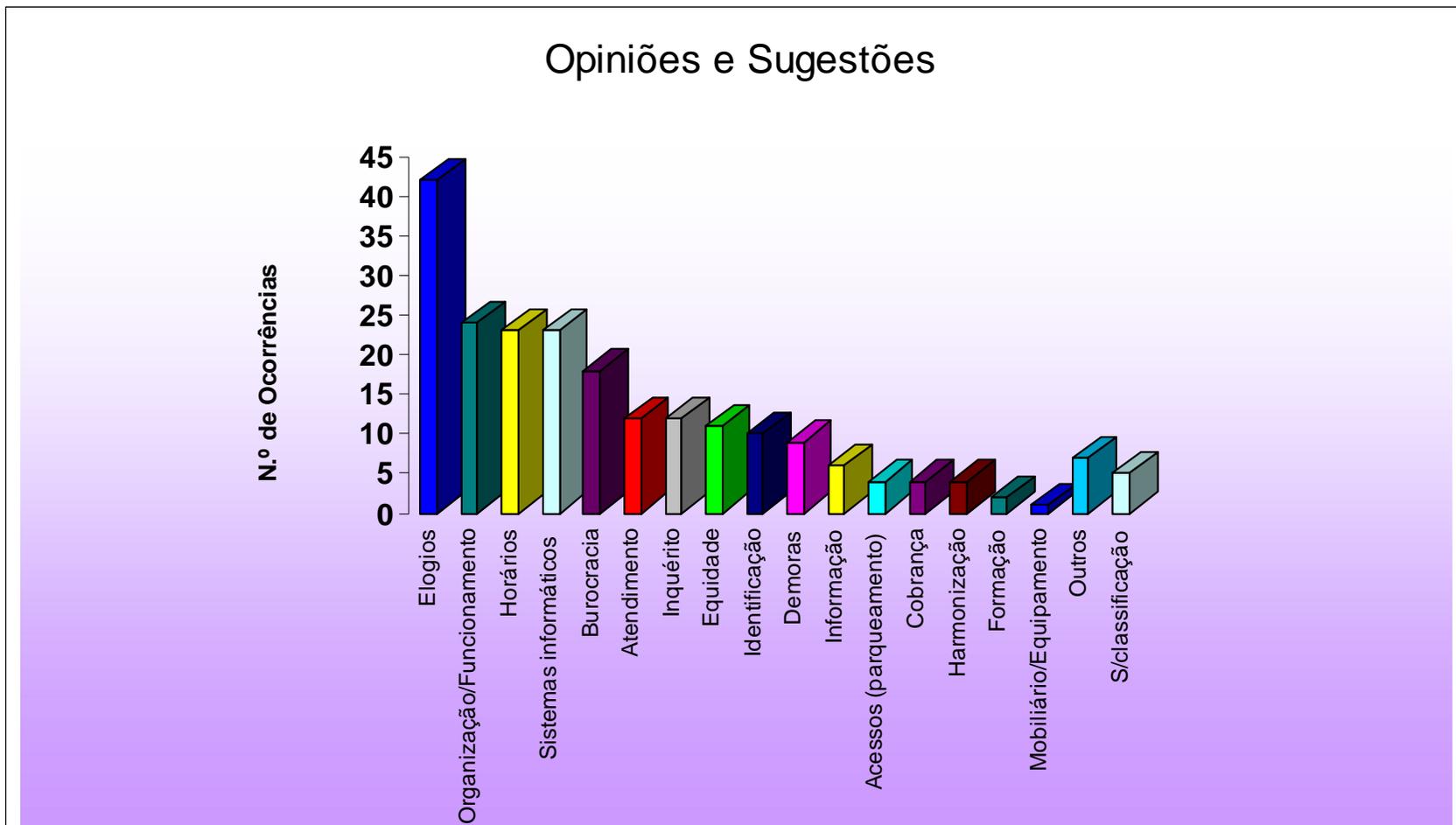
Assunto	N.º Ocorrências
Acessos (parqueamento)	4
Atendimento	12
Burocracia	18
Cobrança	4
Demoras	9
Elogios	42
Equidade	11
Formação	2
Harmonização Procedimentos	4
Horários	23
Identificação	10
Informação	6
Inquérito	12
Mobiliário/Equipamento	1
Organização/Funcionamento	24
Outros	7
Sistemas informáticos	23
S/classificação	5

Conforme ressalta da representação gráfica, os *elogios* surgem destacados em primeiro lugar com um número de ocorrências elevado (42).

As opiniões relacionadas com a *organização/funcionamento* ocupam o 2.º lugar, seguindo-se-lhes os *horários* e os *sistemas informáticos*, ambos com o mesmo número de ocorrências.

A *burocracia*, em geral associada à *organização/funcionamento* e às *demoras*, ocupa o 5.º lugar seguida das opiniões sobre o *atendimento* e o *inquérito* que partilham a sexta posição seguidas da *equidade*, *demoras* e *identificação*.

Gráfico XIII – Opiniões por assunto



Analisando caso a caso, salientam-se:

### 13.1 Organização/Funcionamento

Foram incluídas neste grupo as opiniões e sugestões no âmbito da organização e gestão, das competências, funcionamento e procedimentos, nomeadamente as seguintes:

- “Alinhamento” da Alfândega Marítima com o Porto de Lisboa, mediante criação de um serviço com funcionamento permanente (24 horas/7 dias semana) para *“assistência aos navios, nomeadamente, aceitação e autorização de saída das Declarações de Exportação/Trânsitos de peças ou gastos de bordo urgentes”*;
- Reposição da situação anterior relativa aos SHIPCHANDLERS, voltando estes a *“trabalhar”* com a Alfândega de Leixões em vez de se manterem na Alfândega do Freixieiro;
- Atribuição de competências de caixa à Delegação Aduaneira das Encomendas Postais;
- Simplificação dos procedimentos/circuito no âmbito da liquidação e cobrança de guias de emolumentos na Alfândega Marítima de Lisboa;
- Funcionamento do Sector de importação após as 16:00 (Alfândega de Leixões);
- Reafecção de funcionários da área aduaneira ao Sector do ISV;
- Disponibilização, on-line, de formulários DAV e requerimentos para obtenção de isenção de ISV, IVA e franquias de direitos, para efeitos de preenchimento;
- Disponibilização de e-mail específico do atendimento (ISV) ou dos funcionários afectos ao mesmo (Alfândega do Jardim do Tabaco);
- Atribuição de linha telefónica directa para o atendimento e esclarecimento de dúvidas (Alfândega do Jardim do Tabaco);
- Revisão do sistema de venda de impressos à 6.ª feira (Alfândega do Jardim do Tabaco).

### 13.2 Horários

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

É sugerida a abertura da Delegação Aduaneira das Encomendas Postais à hora de almoço para atendimento, bem como da Alfândega do Jardim do Tabaco (horário contínuo).

Relacionado com o horário de funcionamento do porto de Lisboa, está subjacente a adopção do prolongamento do funcionamento dos serviços nos diversos terminais da margem norte do Tejo de forma a cobrir 24 horas/dia, 7 dias/semana.

Relativamente às Tesourarias é referido que o horário de funcionamento/ atendimento é insuficiente, nomeadamente no que concerne à da Alfândega do Aeroporto de Lisboa.

É de novo colocada a tónica no cumprimento dos horários, nomeadamente na Alfândega de Leixões.

### **13.3 Sistemas Informáticos**

#### **13.3.1 STADA/Exportação**

No domínio dos sistemas informáticos, 78% das opiniões são críticas, e referem-se a frequentes paragens com períodos longos de inoperacionalidade do STADA/Exportação, normalmente da parte da tarde, com especial incidência às quintas e sextas-feiras, quando há maior tráfego.

No sentido de obviar estes problemas, é sugerido o seguinte:

- O accionamento dum plano de contingência, decorrida uma hora de paragem do sistema, de forma a permitir o envio, a tempo, das declarações e evitar os custos que advêm da perda do embarque das mercadorias;
- Que as actualizações do sistema sejam feitas em horário pós laboral, após as 19:00 ou aos fins-de-semana.

Fora isso, é proposto que o STADA/Exportação garanta, à 6.<sup>a</sup> feira, respostas de saída até às 20horas.

É referido que o sistema de informação a que os operadores têm acesso tem informação reduzida.

#### **13.3.2 STADA/Importação**

Neste âmbito, foi manifestado o desejo de, rapidamente, serem implementados procedimentos idênticos aos do STADA/Exportação.

### 13.3.3 SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo

Relativamente às DIC electrónicas, são sugeridas alterações ao sistema de forma a possibilitar o seguinte:

- Que as datas da FACT e \*DTIC, depois de introduzidas na 1ª adição da DIC, sejam replicadas automaticamente nas restantes adições da mesma DIC;
- Que uma DIC permita mais do que 4 adições;
- Que sejam permitidas alterações às posições pautais, no caso de eventuais erros ao submeter a DIC.

Quanto ao “portal SIC” é ainda sugerido:

- A criação de alerta de não-aceitação da submissão de requisições de selos;
- A criação de um campo de «referência» que permita ao operador mencionar, por exemplo, o número de encomenda, relacionando a requisição de selos no site, com uma determinada ordem do sistema contabilístico da empresa;
- Correções, na consulta das requisições efectuadas, de anos em que as contas correntes ainda não estão encerradas,

### 13.3.4 SDS

Foi transmitida, por parte de um despachante, que se identificou, a impossibilidade total de acesso ao cadastro dos Operadores (OTM's), presumindo-se tratar-se de uma sugestão de alteração ao sistema.

No que diz respeito à Plataforma PTCOM/SDS, é lamentada a constante indisponibilidade do sistema.

## 13.4 Burocracia

A maioria das opiniões em sede de “burocracia” prende-se com os controlos – documentais, físicos e *à posteriori* – bem como com os pedidos de apresentação dos originais dos documentos quando seleccionados, que são considerados excessivos.

## 13.5 Atendimento

Ainda que as críticas neste âmbito tenham aumentado em número de ocorrências, seguindo o aumento significativo de respostas, verifica-se uma redução da tipologia e dos casos concretos relatados, porventura resultante da incidência de formação nesta área.

Apesar disso, subsistem situações pontuais que merecem atenção, nomeadamente no tocante aos aspectos comportamentais e da gestão do atendimento.

O grupo engloba opiniões críticas relacionadas com:

- Correção e cortesia;
- Substituição de funcionários após as 16:00;
- Atendimento telefónico;
- Formação;
- Conhecimentos profissionais;
- Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas;
- Informação.

### 13.6 Inquérito

Relativamente ao Inquérito, são referidas as seguintes opiniões:

- Impossibilidade de caracterização de diversos serviços num só inquérito;
- Nalgumas questões, existir uma resposta intermédia;
- Faltam perguntas relacionadas com o funcionamento do site e das alfândegas;
- Devem ser realizados questionários acerca de mais serviços;
- O resultado do inquérito não vai transmitir a diferença bastante vincada entre o desempenho na importação e exportação.

### 13.7 Equidade

Inclui opiniões relacionadas com três vertentes:

- Desigualdade de tratamento;
- Informação propositadamente incorrecta;
- Participações /coimas

### 13.8 Identificação

Inclui opiniões favoráveis à exigência de identificação de funcionários e clientes, sendo, em relação aos primeiros, sugerido que, para além da placa identificativa, andem fardados.

É referida a falta de controlo das procurações e outros documentos de habilitação que são averbados nos campos 44 dos DAU.

### 13.8 Demoras

Inclui demoras relacionadas com:

- Aceitação de declarações de importação (Alfândega Marítima de Lisboa);
- Processos de abate de veículos e outros (Alfândega de Alverca; Alfândega de Ponta Delgada);
- Encomendas Postais;
- Tesouraria (Alfândega do Jardim do Tabaco);
- Importação, após as 16:00 (Alfândega de Leixões)

### 13.9 Informação

Inclui opiniões relacionadas com:

- Taxas;
- Acções de esclarecimento;
- Rigor na informação;
- Informação ao cliente do andamento dos processos.

### 13.10 Acessos

Refere a necessidade de estacionamento destinado aos utentes junto à Alfândega do Jardim do Tabaco (recorrente) e Delegação Aduaneira das Encomendas Postais.

### 13.11 Cobrança

Aborda questões, duas delas sensíveis, que se prendem com o facto dos serviços aduaneiros, nas encomendas postais, não possuírem tesouraria e funcionarem no edifício dos CTT:

- Abertura à hora de almoço da Delegação Aduaneira das Encomendas Postais;
- Instalação de um sistema de pagamento por Multibanco na Delegação Aduaneira das Encomendas Postais;
- Possibilidade de efectuar pagamentos, nas tesourarias, por transferência bancária (*e-banking*);
- Possibilidade dos despachantes oficiais fazerem pagamentos sem ser obrigatório uso cheque "visado".

### **13.12 Harmonização de procedimentos**

Refere-se à necessidade de adoptar procedimentos idênticos aos das alfândegas junto aos portos de Barcelona, Roterdão e Amesterdão.

### **13.13 Formação**

As opiniões vão no sentido de aumentar as competências dos recursos humanos, tanto a nível de acolhimento do utilizador como em termos de formação técnica, bem como de promover acções de informação/esclarecimento aos utentes.

### **13.14 Mobiliário/equipamento**

É referido que o mobiliário da sala de espera da Alfândega de Viana do Castelo é muito antiquado e a sala não tem condições.

### **13.16 Elogios**

A maioria dos elogios vão no sentido de incentivar a DGAIEC a continuar a evolução positiva que tem revelado.

É elogiada a informação do site.

São elogiadas diversas alfândegas, a norte, nomeadamente do Aeroporto do Porto, Leixões, Freixieiro, Aveiro, Braga e Viana do Castelo, bem como as Delegações Aduaneiras da Figueira da Foz e do Peso da Régua pela evolução muito positiva.

São também elogiadas as alfândegas de Leixões, Freixieiro e Aveiro e a Delegação Aduaneira da Figueira da Foz por “incentivarem” a exportação.

É elogiada a Alfândega do Jardim do Tabaco e, relativamente a Setúbal foi elogiado o aumento da transparência e da rapidez.

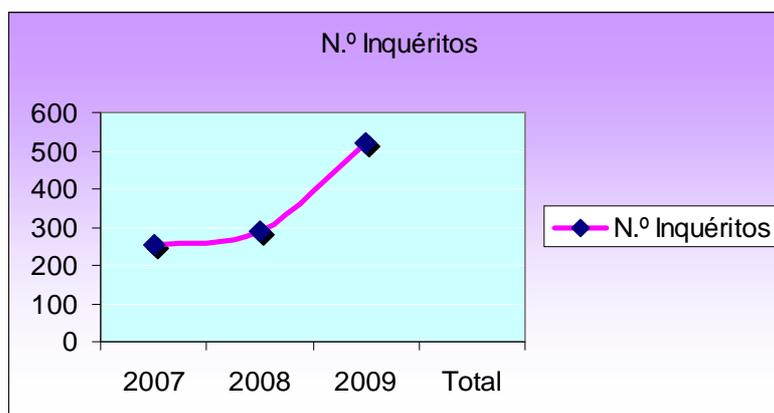
## 14. EVOLUÇÃO 2007/2009

Apesar das alterações introduzidas no questionário, não foi posta em causa a comparabilidade dos resultados com os anos anteriores.

Foi seguida a mesma metodologia de lançamento do Inquérito, apenas na INTERNET.

Se o resultado em 2008 já inflectia a tendência decrescente dos anos anteriores, com um aumento de 12,5% no número de respostas ao inquérito, este ano confirmou-se a inversão, com a subida *exponencial* da participação para 518 respostas, que representam um acréscimo positivo superior a 80%.

Gráfico XIV – Evolução da Participação



A média alcançada pelo conjunto dos serviços da DGAIEC, centrais e desconcentrados, manteve-se sensivelmente no nível do ano passado, com 14,61 valores (73,3).



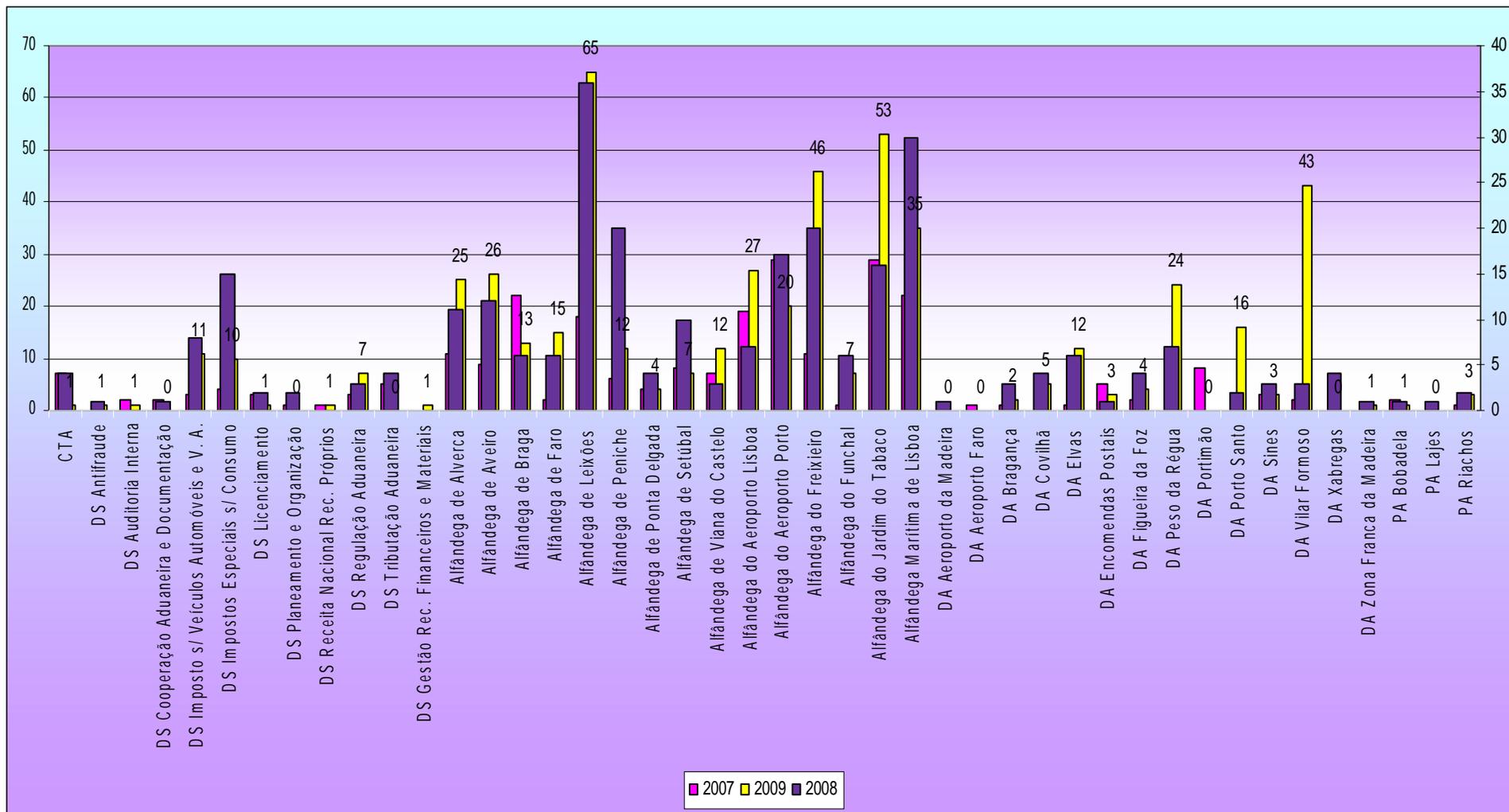
A diferença de onze décimas não tem significado, sendo justificada pelos arredondamentos e conversão da escala.

O resultado vem confirmar a estabilidade dos resultados, uma vez que do aumento de 80% de participação não decorre alteração significativa na avaliação global.

**Quadro XXXII – Comparativo 2007/2009**

Serviço	2007	2008	2009	2008/2007	Δ 2009/2008	
				Valor absoluto	Valor absoluto	%
CTA	7	4	1	-3	-3	-1,05%
DS Antifraude	0	1	1	1	0	0,00%
DS Auditoria Interna	2	0	1	-2	1	0,35%
DS Cooperação Aduaneira e Documentação	2	1	0	-1	-1	-0,35%
DS Imposto s/Veículos Automóveis e V. A.	3	8	11	5	3	1,05%
DS Impostos Especiais s/C consumo	4	15	10	11	-5	-1,74%
DS Licenciamento	3	2	1	-1	-1	-0,35%
DS Planeamento e Organização	1	2	0	1	-2	-0,70%
DS Receita Nacional Rec. Próprios Comunitários	1	0	1	-1	1	0,35%
DS Regulação Aduaneira	3	3	7	0	4	1,39%
DS Tributação Aduaneira	5	4	0	-1	-4	-1,39%
DS Gestão Rec. Financeiros e Materiais	0	0	1	0	1	0,35%
Alfândega de Alverca	11	11	25	0	14	4,88%
Alfândega de Aveiro	9	12	26	3	14	4,88%
Alfândega de Braga	22	6	13	-16	7	2,44%
Alfândega de Faro	2	6	15	4	9	3,14%
Alfândega de Leixões	18	36	65	18	29	10,10%
Alfândega de Peniche	6	20	12	14	-8	-2,79%
Alfândega de Ponta Delgada	4	4	4	0	0	0,00%
Alfândega de Setúbal	8	10	7	2	-3	-1,05%
Alfândega de Viana do Castelo	7	3	12	-4	9	3,14%
Alfândega do Aeroporto Lisboa	19	7	27	-12	20	6,97%
Alfândega do Aeroporto Porto	29	17	20	-12	3	1,05%
Alfândega do Freixo	11	20	46	9	26	9,06%
Alfândega do Funchal	1	6	7	5	1	0,35%
Alfândega do Jardim do Tabaco	29	16	53	-13	37	12,89%
Alfândega Marítima de Lisboa	22	30	35	8	5	1,74%
DA Aeroporto da Madeira	0	1	0	1	-1	-0,35%
DA Aeroporto Faro	1	0	0	-1	0	0,00%
DA Bragança	1	3	2	2	-1	-0,35%
DA Covilhã	0	4	5	4	1	0,35%
DA Elvas	1	6	12	5	6	2,09%
DA Encomendas Postais	5	1	3	-4	2	0,70%
DA Figueira da Foz	2	4	4	2	0	0,00%
DA Peso da Régua	0	7	24	7	17	5,92%
DA Portimão	8	0	0	-8	0	0,00%
DA Porto Santo	0	2	16	2	14	4,88%
DA Sines	3	3	3	0	0	0,00%
DA Vilar Formoso	2	3	43	1	40	13,94%
DA Xabregas	0	4	0	4	-4	-1,39%
DA Zona Franca da Madeira	0	1	1	1	0	0,00%
PA Bobadela	2	1	1	-1	0	0,00%
PA Lajes	0	1	0	1	-1	-0,35%
PA Riachos	1	2	3	1	1	0,35%
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>287</b>	<b>518</b>	<b>32</b>	<b>231</b>	<b>80,49%</b>

Gráfico XVI – Evolução dos Inquéritos por Serviço



## 15. CONCLUSÕES

- 15.1 A participação no inquérito aumentou este ano mais de 80% relativamente a 2008.
- 15.2 A maioria dos inquiridos são profissionais, registados na DGAIEC, dos quais 34% despachantes oficiais.
- 15.3 Na opinião de 80% dos inquiridos, os serviços aduaneiros sofreram uma evolução positiva em 2009.
- 15.4 Em termos quantitativos, a média aritmética simples alcançada pelo conjunto dos serviços da DGAIEC estabilizou no nível de 2008, com 14,64 pontos.
- 15.5 Foi superada a meta fixada no QUAR/2009, no que concerne ao Objectivo de Qualidade O9, em 14,24%, atingindo o nível 87,96, o que faz ressaltar o esforço desenvolvido por cada um dos serviços desconcentrados no concurso para o cumprimento do objectivo global.
- 15.6 Apesar disso, nem todas as alfândegas conseguiram atingir as metas que lhes foram fixadas, individualmente, porventura demasiado ambiciosas, num ano em que a crise global não deixou de ter reflexos no funcionamento dos serviços aduaneiros de nível desconcentrado.
- 15.7 De salientar, nesta matéria, a importância da envolvente externa em áreas sensíveis como a aeroportuária, que pode revelar-se condicionante do desenvolvimento dos serviços a nível local, bem como das condicionantes legais, pouco aceites e compreendidas por alguns dos clientes externos.
- 15.8 O facto dos resultados do inquérito concorrerem para a avaliação de desempenho traz um acréscimo de responsabilidade na análise dos mesmos e aconselha a que se pondere a atribuição de senha aos clientes seleccionados, para efeitos de resposta, ou se evolua para outro sistema de autenticação dos mesmos.
- 15.9 As aplicações informáticas continuam a ser consideradas excelentes e adequadas por 87% dos utilizadores.
- 15.10 No que concerne ao Portal, subiu para de 92% a média dos utilizadores que se manifestarem favoravelmente.
- 15.11 Aumentaram as críticas relativas às falhas de comunicação do STADA/Exportação.

15.12 Mantêm-se, em menor número, algumas das críticas de anos anteriores, no âmbito do funcionamento, atendimento, atrasos e horários, que devem merecer especial atenção por parte dos dirigentes locais, de forma a transformar pontos fracos em pontos fortes e a fazer aumentar a qualidade dos serviços prestados, visando “*Melhorar o grau de satisfação dos clientes*”.

15.13 Nesse sentido, as sugestões com viabilidade de realização devem integrar o Plano de Acção para a Melhoria da Qualidade, a executar em 2010, indo de encontro ao anseio dos clientes, como já aconteceu no corrente ano em que se viram concretizadas cerca de 60% das medidas preconizadas, contribuindo como incentivo à sua participação nos inquéritos.

DSPO, 31 de Dezembro de 2009.

A equipa,  
Helena Ramos  
Jorge Mendes