



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

## QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

### RELATÓRIO DO INQUÉRITO/2010



---

## Índice

I.	Apresentação.....	4
II.	Desenvolvimento .....	6
1.	Amostra .....	6
2.	Qualidade dos Inquiridos .....	7
3.	Grau de conhecimento dos serviços.....	8
4.	Evolução da participação.....	9
5.	Inquéritos por serviço.....	11
6.	Confiança.....	13
7.	Frequência na procura dos serviços.....	15
8.	Relacionamento .....	16
9.	Áreas de actividade .....	18
III.	Análise de Resultados .....	21
10.	Funcionamento dos serviços .....	21
	10.1 Atendimento nos Serviços Aduaneiros dos Aeroportos Nacionais.....	21
	10.2 Funcionamento dos Sistemas Informáticos.....	23
	10.2.1 - STADA/Importação.....	27
	10.2.2 - STADA/Exportação.....	28
	10.2.3 - NSTI/Trânsito.....	28
	10.2.4 - Sistema de Fiscalidade Automóvel (SFA).....	29
	10.2.5 – Sistema dos Impostos Especiais sobre o Consumo (SIC).....	29
	10.2.6 – Sistema de controlo automático dos meios de transporte e das mercadorias (SDS) .....	29
	10.3 Funcionamento do Portal .....	30
	10.4 Horário de atendimento .....	31
11.	Evolução dos Serviços Aduaneiros .....	34
	11.1 Análise Qualitativa.....	34

---

12.	Qualidade dos serviços prestados.....	36
13.	Nível de satisfação dos clientes.....	44
14.	Opiniões e sugestões .....	47
14.1	Atendimento .....	49
14.2	Burocracia .....	49
14.3	Sistemas Informáticos .....	50
14.4	Organização .....	50
14.5	Procedimentos.....	50
14.6	Informação/ Formação .....	51
14.7	Recursos Humanos .....	51
14.8	Outro .....	51
14.9	Inquérito .....	51
14.10	Elogios .....	51
15.	Caracterização do inquérito.....	52
IV.	Conclusões.....	53

## I. APRESENTAÇÃO

Decorreu entre 11 de Outubro e 10 de Novembro de 2010 o inquérito aos clientes externos desta Direcção-Geral que visa avaliar o grau de satisfação dos mesmos pelos serviços prestados pela DGAIEC.

Dá-se assim execução à acção inserta no Programa 4, replicada no ***Plano de Acção para o Aperfeiçoamento e Qualidade dos Serviços*** que constitui o Capítulo V do PA/2010, concorrendo para o Objectivo Estratégico n.º 3 da DGAIEC, que visa *Promover a melhoria do relacionamento com os clientes*, a qual imbrica nos objectivos de qualidade dos serviços, nomeadamente a nível da DSPO e das unidades orgânicas desconcentradas, cujo nível de execução se repercute na avaliação de desempenho de 2010.

Para o efeito, manteve-se a estrutura e o conteúdo de perguntas do inquérito do ano anterior, tendo sido integradas apenas as alterações decorrentes da entrada em vigor do Novo Código dos IEC, no que diz respeito às novas figuras jurídicas criadas por este.

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*).

Como nos últimos dois anos, os resultados do Inquérito fornecem indicadores de avaliação que, ao mesmo tempo, podem servir de suporte à fixação de objectivos de qualidade para o ano económico seguinte, contribuindo para a elaboração do plano de acção para a melhoria dos serviços prestados (PAMGSC/2011), com medidas que resultam das opiniões dos clientes, prosseguindo os objectivos de uma maior abertura ao ambiente externo e uma melhor *performance* das alfândegas.

O Relatório integra três tipos de avaliação:

- Desempenho global;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Nível de satisfação dos clientes.

---

Neste último, especialmente dedicado ao QUAR/2010, explicitam-se os resultados alcançados por cada uma das alfândegas, enquanto unidades orgânicas 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.

No tocante à Qualidade dos Serviços Prestados, para além do quadro habitual que traduz o resultado quantitativo global da avaliação dos clientes, constará um outro com o resultado médio agregado por alfândega, de forma a permitir a comparabilidade das Unidades Homogéneas (UH), prevista na alínea e) do n.º 1 do art.º 12.º da Lei 66-B/2007, face ao esclarecimento da DGAEP nesta matéria.

## II. DESENVOLVIMENTO

### 1. 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 e fiscal.

Como habitualmente, a selecção da amostra abrangeu as entidades habilitadas a despachar, depositários autorizados, destinatários e expedidores registados (IEC), operadores registados e reconhecidos (ISV), importadores, exportadores e particulares com NIF conhecido e que, em 2009, apresentaram directamente declarações à Alfândega.

De um universo de 4885 clientes com endereços electrónicos conhecidos e autorizados, responderam ao inquérito 347, representando a amostra 7,1 % dos inquiridos.

**Quadro I – Constituição da Amostra**

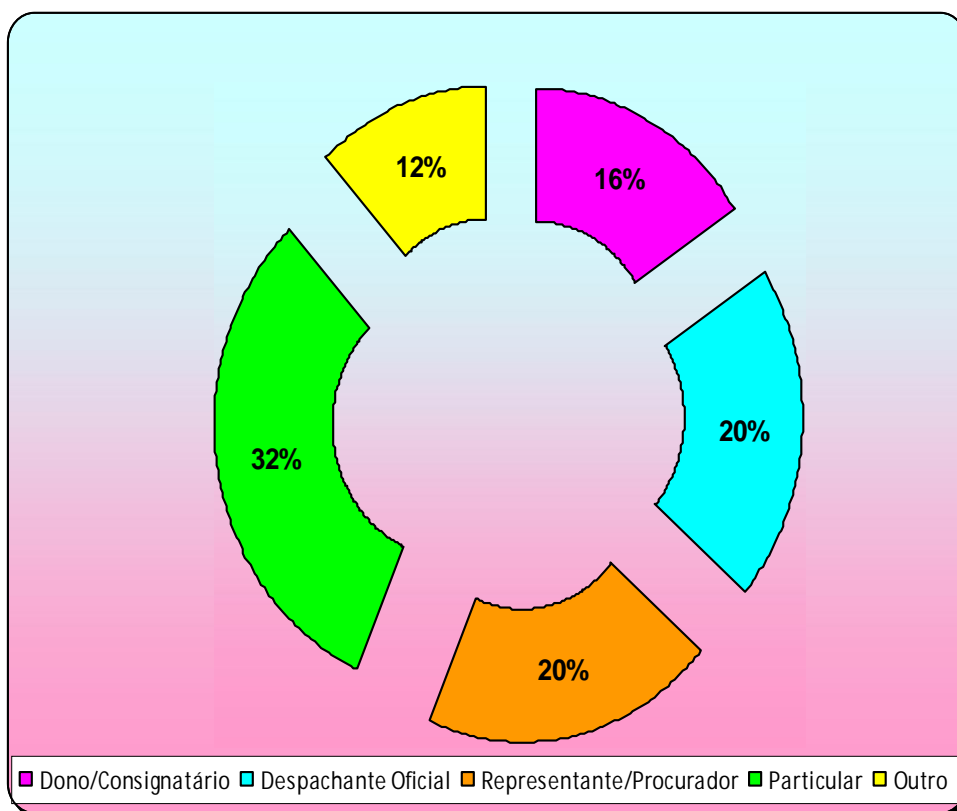
Cliente	Nº inquéritos	%
Dono/Consignatário	55	15,85%
Despachante Oficial	71	20,46%
Representante/Procurador	70	20,17%
Particular	110	31,70%
Outro	41	11,82%
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>

**Quadro II – Constituição da Amostra (OUTRO)**

<b>Cliente (Outro)</b>	<b>N.º Inquiridos</b>	<b>%</b>	<b>% s/ Total</b>
Depositário Autorizado(IEC)	23	56,10%	6,63%
Destinatário / Expedidor Registado (IEC)	2	4,88%	0,58%
Operador Reconhecido (ISV)	1	2,44%	0,29%
Agente de Navegação	3	7,32%	0,86%
Transitário/Transportador/Motorista	4	9,76%	1,15%
Outro	8	19,51%	2,31%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,82%</b>

## 2. QUALIDADE DOS INQUIRIDOS

Conforme se retira do quadro I, constata-se um certo equilíbrio na constituição da amostra, sendo que a maioria dos respondentes são particulares (31,7%), contrariamente ao que ocorreu no ano transacto. Apesar disso, 66% dos inquiridos são profissionais - Despachantes Oficiais (20,46%), Representantes/Procuradores (20,17%), Donos/consignatários (15,85%) e Outros (9,51%).

**Gráfico I – Qualidade dos Inquiridos**

### 3. GRAU DE CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS

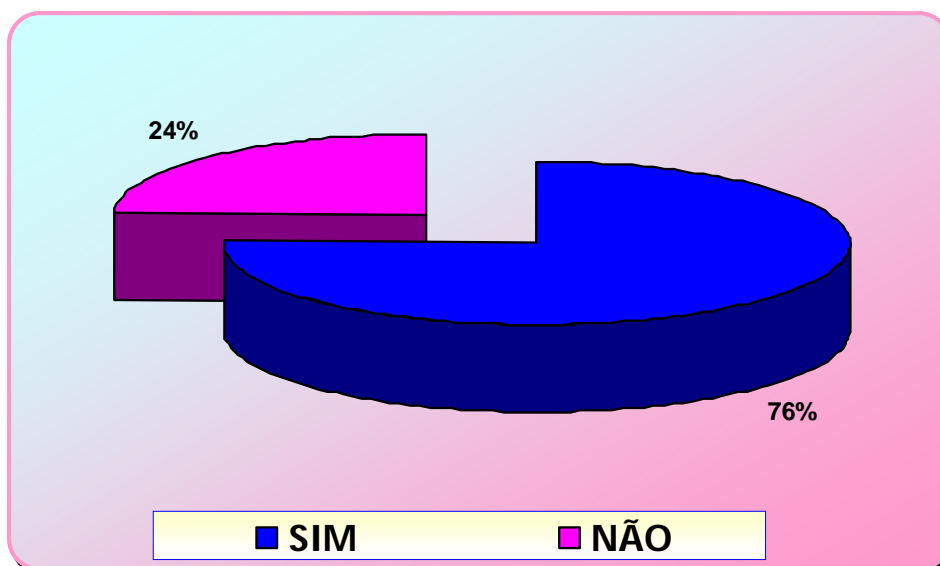
Pese embora os particulares constituam cerca de 32% da amostra, assumindo o lugar cimeiro no conjunto dos participantes, com reflexos nos resultados, 75,5% dos respondentes ao inquérito são clientes habituais da DGAIEC, do que se retira possuírem um conhecimento elevado e alargado dos serviços aduaneiros.

Realça-se, contudo, que comparativamente ao transacto, a percentagem de clientes habituais desceu onze pontos percentuais, passando de 86,5% para os actuais 75,5%, podendo, por daí advir reflexos nos resultados.



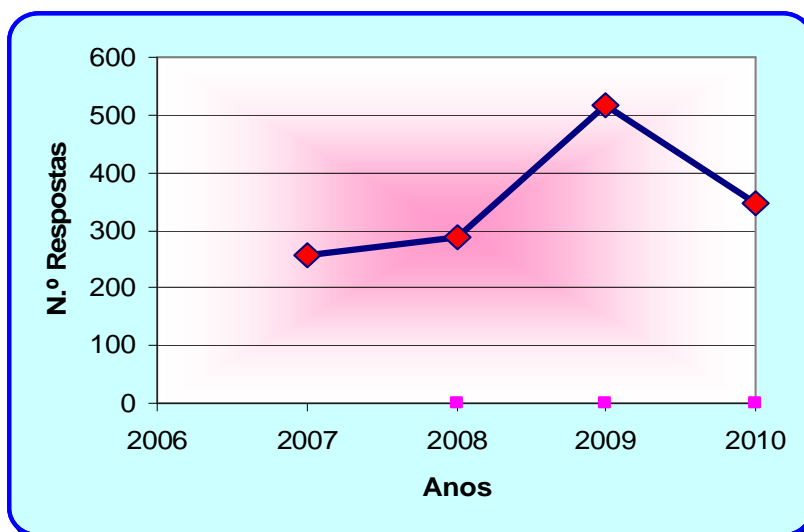
**QUADRO III – Nível de Conhecimento da DGAIEC**

Cliente habitual	Total	%
SIM	262	75,50%
NÃO	85	24,50%
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico II - Conhecimento da DGAIEC****4. EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO**

Comparativamente a 2009, verificou-se um decréscimo de 33% na participação, com menos 171 inquéritos respondidos.

No entanto, as 347 respostas obtidas este ano ultrapassam em 17% o resultado de 2008, ano em que participaram 287 inquiridos, conforme consta do gráfico III.

**Gráfico III – Evolução da participação**

No que concerne à qualidade dos inquiridos, ressalta este ano um aumento de 66,67% da participação dos particulares, com mais 44 respostas que no ano de 2009.

Contrariamente ao que seria de esperar, constata-se um decréscimo significativo da participação dos Despachantes Oficiais (-60%) e dos Representantes (-44%).

Esta mudança de posição relativa entre os profissionais, conhecedores dos serviços, que cedem lugar aos particulares, poderá ter reflexos nos resultados, tanto mais porque se assiste, em paralelo, ao decréscimo de 11 pontos percentuais no que concerne aos clientes habituais, como já foi referido atrás.

Regista-se, no entanto que, apesar de, este ano, os particulares assumirem o 1.º lugar, os profissionais, no seu conjunto, supera-os largamente.

**QUADRO IV – Evolução da Participação 2010/2009**

QUALIDADE	2009		2010		2010/2009	
	N.º RESPOSTAS	%	N.º RESPOSTAS	%	Δ (valor absoluto)	Δ%
Dono/Consignatário	87	16,80%	55	15,85%	-32	-36,78%
Despachante Oficial	179	34,56%	71	20,46%	-108	-60,34%
Representante/Procurador	127	24,52%	70	20,17%	-57	-44,88%
Particular	66	12,74%	110	31,70%	44	66,67%
Depositário Autorizado(IEC)	28	5,41%	23	6,63%	-5	-17,86%
Destinatário / Expedidor Registrado (IEC)	3	0,58%	2	0,58%	-1	-33,33%
Operador Reconhecido (ISV)			1	0,29%	1	
Agente de Navegação			3	0,86%	3	
Transitário/Transportador/Motorista	8	1,54%	4	1,15%	-4	-50,00%
Outra	20	3,86%	8	2,31%	-12	-60,00%
<b>TOTAL</b>	<b>518</b>	<b>100,00%</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>	<b>-171</b>	<b>-33,01%</b>

**5. INQUÉRITOS POR SERVIÇO**

Consta do quadro seguinte a distribuição dos inquéritos por serviço.

Com ligeiras excepções, o decréscimo da participação este ano acompanhou também o decréscimo dos inquéritos respondidos por serviço.

Contrabalançando a descida, muito abaixo dos 33% globais, de grande parte das Alfândegas habitualmente alvo destes inquéritos, como são os casos da Marítima de Lisboa, Leixões, Freixieiro, Aeroporto do Porto e Braga, registam-se os acréscimos de respostas direccionados às Alfândegas do Aeroporto de Lisboa, Setúbal e Ponta Delgada.

Por agregados, os Serviços Centrais em conjunto com o CTA registaram um decréscimo de inquéritos (- 38,24%) superior aos Serviços Desconcentrados (-32,64%).

### QUADRO V – Inquéritos por Serviço

Serviço	2010		2009	Δ 2010/2009 (valor absoluto)	Δ 2010/2009 (por agregado)
	N.º Inq.	%	N.º Inq.		
CTA	5	1,44%	1	4	400,00%
D. S. Antifraude	2	0,58%	1	1	100,00%
D. S. Auditoria Interna	0	0,00%	1	-1	-100,00%
D. S. Imposto s/ Veículos Automóveis e V. A.	1	0,29%	11	-10	-90,91%
D. S. Impostos Especiais s/ Consumo	10	2,88%	10	0	0,00%
D. S. Licenciamento	1	0,29%	1	0	0,00%
D. S. Receita Nacional Rec. Próprios Comunitários	0	0,00%	1	-1	-100,00%
D. S. Regulação Aduaneira	1	0,29%	7	-6	-85,71%
D. S. Tributação Aduaneira	1	0,29%	0	1	
D. S. Gestão Rec. Financeiros e Materiais	0	0,00%	1	-1	-100,00%
<b>SC+CTA</b>	<b>21</b>	<b>6,05%</b>	<b>34</b>	<b>-13</b>	<b>-38,24%</b>
Alfândega de Alverca	9	2,59%	25	-16	-64,00%
Alfândega de Aveiro	12	3,46%	26	-14	-53,85%
Alfândega de Braga	6	1,73%	13	-7	-53,85%
Alfândega de Faro	2	0,58%	15	-13	-86,67%
Alfândega de Leixões	28	8,07%	65	-37	-56,92%
Alfândega de Peniche	5	1,44%	12	-7	-58,33%
Alfândega de Ponta Delgada	7	2,02%	4	3	75,00%
Alfândega de Setúbal	13	3,75%	7	6	85,71%
Alfândega de Viana do Castelo	2	0,58%	12	-10	-83,33%
Alfândega do Aeroporto Lisboa	40	11,53%	27	13	48,15%
Alfândega do Aeroporto Porto	10	2,88%	20	-10	-50,00%
Alfândega do Freixo	15	4,32%	46	-31	-67,39%
Alfândega do Funchal	7	2,02%	7	0	0,00%
Alfândega do Jardim do Tabaco	52	14,99%	53	-1	-1,89%
Alfândega Marítima de Lisboa	9	2,59%	35	-26	-74,29%
Delegação Aduaneira do Aeroporto da Madeira	1	0,29%	0	1	
Delegação Ad. Angra do Heroísmo	2	0,58%	0	2	
Delegação Ad. Bragança	1	0,29%	2	-1	-50,00%
Delegação Ad. Covilhã	3	0,86%	5	-2	-40,00%
Delegação Ad. Elvas	2	0,58%	12	-10	-83,33%
Delegação Ad. Encomendas Postais	2	0,58%	3	-1	-33,33%
Delegação Ad. Figueira da Foz	2	0,58%	4	-2	-50,00%
Delegação Ad. Horta	5	1,44%	0	5	
Delegação Ad. Peso da Régua	19	5,48%	24	-5	-20,83%
Delegação Ad. Portimão	1	0,29%	0	1	
Delegação Ad. Porto Santo	7	2,02%	16	-9	-56,25%
Delegação Ad. Sines	4	1,15%	3	1	33,33%
Delegação Ad. Vilar Formoso	54	15,56%	43	11	25,58%
Delegação Ad. Xabregas	2	0,58%	0	2	
Delegação Ad. Zona Franca da Madeira	0	0,00%	1	-1	-100,00%
Posto Ad. Bobadela	1	0,29%	1	0	0,00%
Posto Ad. Riachos	1	0,29%	3	-2	-66,67%
Posto Ad. S. Roque	2	0,58%	0	2	
<b>Serviços Desconcentrados</b>	<b>326</b>	<b>93,95%</b>	<b>484</b>	<b>-158</b>	<b>-32,64%</b>
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>	<b>518</b>	<b>-171</b>	<b>-33,01%</b>

## 6. CONFIANÇA

Do universo de 4885 clientes, responderam ao inquérito 347, representando a amostra 7,1% dos inquiridos, dos quais cerca de 66% dizem respeito a clientes registados na DGAIEC, cuja representatividade, por classe, consta esboçada no quadro IV.

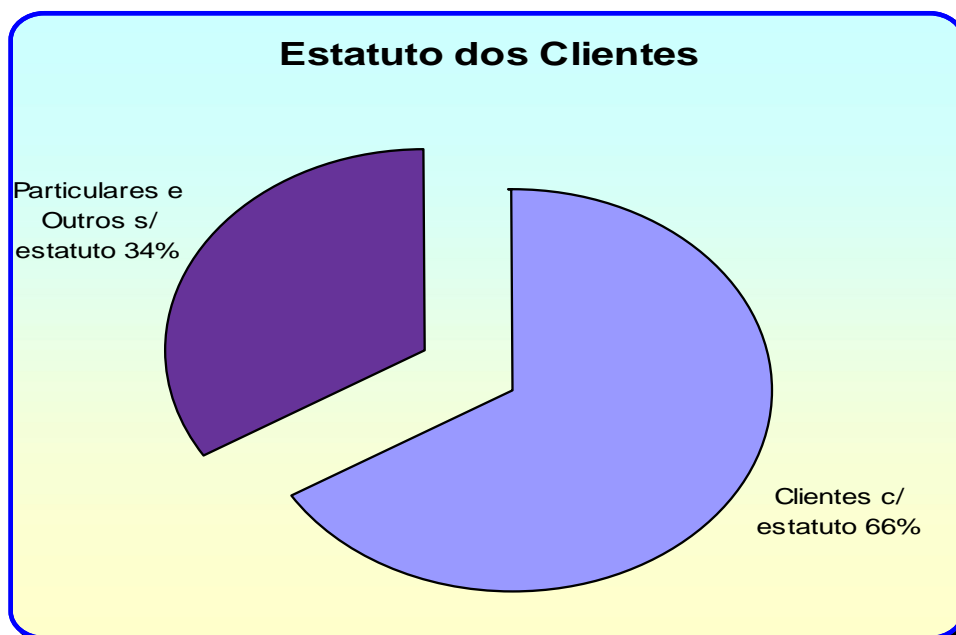
A elevada participação de particulares que à partida configura uma visão do funcionamento dos serviços distinta da dos declarantes habituais (declarantes profissionais e donos/consignatários das mercadorias) faz encarar os resultados com a expectativa de um novo desafio, ainda que, globalmente, os clientes habituais representem 75,5% do total dos respondentes, sustentando a confiança nos resultados.

Contudo, quanto aos resultados obtidos na pergunta 16, a margem de erro é de 5,26% no intervalo de confiança [67,77%;78,29%].

**Quadro VI – Participação dos clientes com estatuto na DGAIEC**

<b>Clientes com estatuto</b>	<b>N.º Participantes</b>	<b>% s/ total</b>
Dono/Consignatário	55	15,85%
Despachante Oficial	71	20,46%
Representante/Procurador	70	20,17%
Depositário Autorizado(IEC)	23	6,63%
Destinatário / Expedidor Registado (IEC)	2	0,58%
Operador Reconhecido (ISV)	1	0,29%
Agente de Navegação	3	0,86%
Transitário/Transportador/Motorista	4	1,15%
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>65,99%</b>

Gráfico IV – Estatuto dos clientes



Tendo em conta os dados do Relatório de Actividades de 2009, construiu-se o Quadro VII onde consta esboçada a participação no Inquérito dos clientes que usufruem de estatuto registado na DGAIEC, que representam, no seu conjunto, 6,96% do respectivo universo, realçando-se o peso dos representantes (38,4%), dos despachantes oficiais (29,96%) e dos donos consignatários (16,82%).

Quadro VII – Representatividade dos clientes registados na DGAIEC

Tipo de Cliente		N.º de Registos na DGAIEC *	N.º Participantes	Representatividade%
EHD	Donos /consignatários	327	55	16,82%
	Despachantes oficiais	237	71	29,96%
	Despachantes privativos	2	0	0,00%
	Representantes indirectos	152	70	38,04%
	Representantes ocasionais	32		
OPERADOR RES (IEC)	Depositários Autorizados	1682	23	1,37%
	Outros Operadores (IEC)	344	2	0,58%
OPERADORES (ISV)	Operadores Registados	189	0	0,00%
	Operadores Reconhecidos	166	1	0,60%
	Rent-a-car	60	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>3191</b>	<b>222</b>	<b>6,96%</b>

\* Dados do Relatório de Actividades de 2009

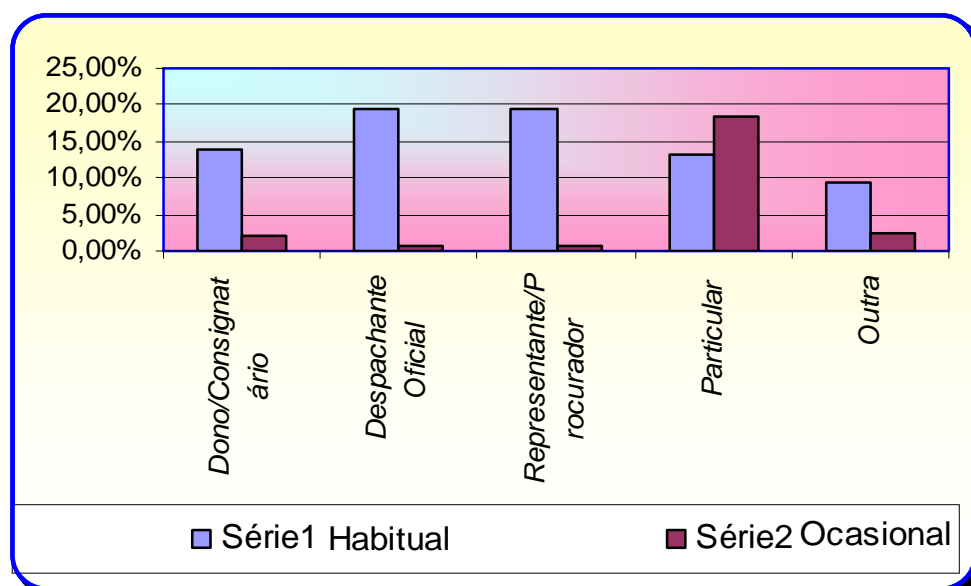
## 7. FREQUÊNCIA NA PROCURA DOS SERVIÇOS

Em concurso com o referido anteriormente, 75,5% dos inquiridos são clientes habituais que se deslocam presencialmente à Alfândega ou procuram os serviços disponíveis na NET, conforme explicitado no Quadro VIII seguinte e representado no Gráfico V.

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

Qualidade	Habitual		Ocasional	
	N.º	%	N.º	%
Dono/Consignatário	48	13,83%	7	2,02%
Despachante Oficial	68	19,60%	3	0,86%
Representante/Procurador	68	19,60%	2	0,58%
Particular	46	13,26%	64	18,44%
Outra	32	9,22%	9	2,59%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>75,50%</b>	<b>85</b>	<b>24,50%</b>

**Gráfico V – Frequência por tipo de cliente**



Realce para o facto, deste ano, os particulares concorrerem com os profissionais, ocupando uma posição muito próxima dos donos/consignatários no ranking dos clientes habituais, onde representam 13,26%.

## 8. RELACIONAMENTO

Em média, 33,14% dos inquiridos procuram muito frequentemente os serviços aduaneiros recorrendo a quaisquer das quatro vias indicadas, sendo a via presencial aquela que mais frequentemente procuram, seguida das vias electrónica e do telefone. O correio é a via menos procurada.

Isto mesmo se retira da análise dos dados constantes dos quadros e gráficos seguintes, assumindo a **via presencial** lugar cimeiro, como **meio mais frequente** no relacionamento com a alfândega, com 52,45%, logo seguida da **via electrónica** com 41,21%.

**Quadro IX – Relacionamento por via**

Vias	Muito (1)	%	Pouco (2)	%	Não utiliza (3)	%
Presencial	182	52,45%	126	36,31%	39	11,24%
Via electrónica	143	41,21%	101	29,11%	103	29,68%
Telefone	101	29,11%	192	55,33%	54	15,56%
Correio (carta/fax)	34	9,80%	163	46,97%	150	43,23%
<b>Média</b>	<b>115</b>	<b>33,14%</b>	<b>145,5</b>	<b>41,93%</b>	<b>86,5</b>	<b>24,93%</b>

Contudo, a procura muito frequente da via presencial atingiu este ano o valor mais baixo desde 2007, tendo descido mais de 6 pontos percentuais relativamente a 2009.

O mesmo acontece com a via electrónica, a segunda via mais frequentemente utilizada, que teve um pico em 2008, e que desde então tem vindo a decrescer, apesar de ser um meio privilegiado e cada vez mais impulsionado em termos nacionais e comunitários.



Em todos os casos, são os profissionais (despachantes oficiais e representantes) que assumem a liderança no relacionamento mais frequente com a DGAIEC nas diversas vias. No caso da via presencial, o 3.º lugar cabe aos particulares em detrimento dos donos/consignatários, ao contrário da via electrónica em que os particulares ocupam o ultimo lugar.

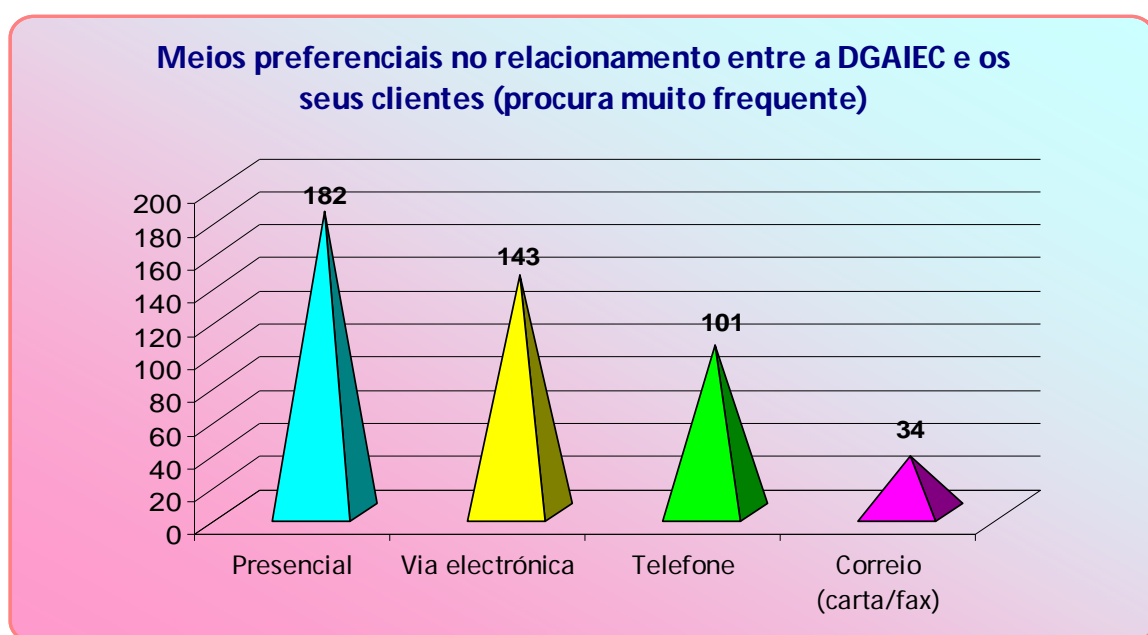
No cômputo geral dos utilizadores que se socorreram da via presencial (agregação do total de utilizadores muito ou pouco frequentemente), mantém-se a tendência do ano anterior com uma variação positiva de 1,69%, a que não é alheio o acréscimo de participação no inquérito de um elevado número de particulares.

A via presencial não é utilizada por 11,24% dos respondentes, enquanto que a via electrónica não é utilizada por 29,68% e o telefone por 15,56%. 43,23% afirmaram não usar o correio tradicional.

Em termos médios, relativamente ao ano transacto, verifica-se um decréscimo dos que procuram muito frequentemente os serviços aduaneiros (-7%) a par de um aumento dos que se relacionam pouco com a alfândega, por qualquer via, e dos que não se relacionam ou não utilizam alguma ou algumas delas.

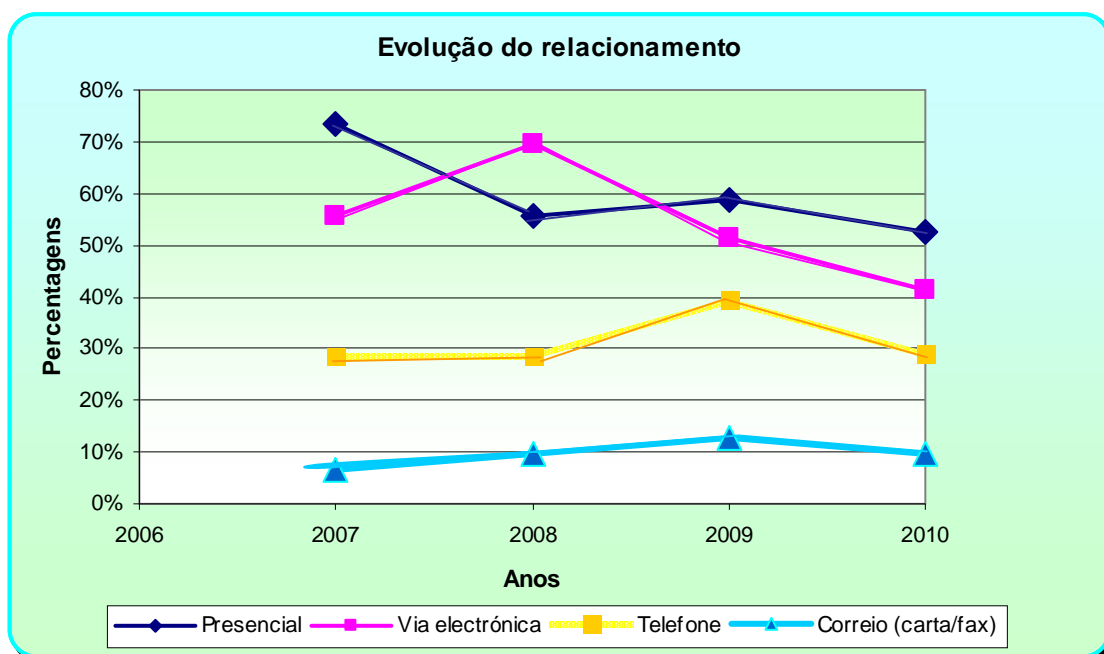
No que concerne à procura muito frequente, o recurso ao telefone acompanhou a tendência de descida, a par do correio tradicional.

**Gráfico VI – Frequência no relacionamento**



**Quadro X – Evolução no Relacionamento (2007- 2010)**

Meio/Maior frequência	2007	2008	2009	2010
Presencial	73,33%	55,75%	58,69%	52,45%
Via electrónica	55,69%	69,69%	51,54%	41,21%
Telefone	28,63%	28,57%	39,58%	29,11%
Correio (carta/fax)	6,67%	9,76%	12,93%	9,80%

**Gráfico VII – Evolução do Relacionamento**

## 9. ÁREAS DE ACTIVIDADE

Apesar deste ano se verificar uma maior dispersão dos clientes pelas diversas áreas do negócio, os serviços com a maior frequência na procura continuam a ser, tal como nos anos transactos, os ligados à cobrança e ao comércio externo (importação e exportação), seguidos dos IEC e do ISV. Assim, invertendo a posição relativa verificada em 2009, surge

em primeiro lugar a procura pela Tesouraria (37,75%), seguida da Importação (37,18%) e da Exportação (32,56%).

Seguem-se-lhes os Impostos Especiais sobre o Consumo (29,68%), o ISV (20,46%) e o Trânsito (14,70%).

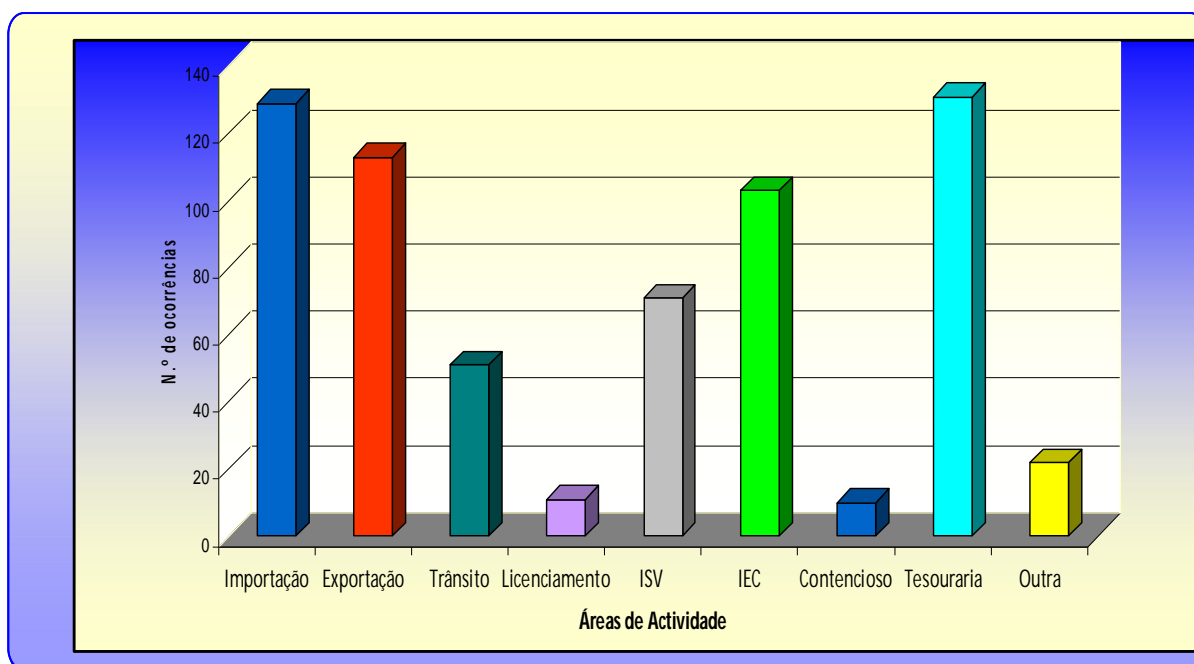
Tal como em 2009, também este ano a área menos frequentemente procurada é a do Contencioso.

Esta posição relativa mantém-se mesmo quando se agregam os resultados relativos aos que procuram os serviços muito frequentemente com os que o fazem menos frequentemente, constatando-se apenas uma aproximação das posições dos inquiridos quanto às áreas específicas do Trânsito e do Contencioso, cabendo o ultimo lugar ao Licenciamento.

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

Frequência \ Área	Muito Frequente (1)	%	Pouco Frequente (2)	%	Não se relaciona (3)	%	N.º Utilizadores (1)+(2)	% Utilizadores
Importação	129	37,18%	85	24,50%	133	38,33%	214	61,67%
Exportação	113	32,56%	53	15,27%	181	52,16%	166	47,84%
Trânsito	51	14,70%	59	17,00%	237	68,30%	110	31,70%
Licenciamento	11	3,17%	69	19,88%	267	76,95%	80	23,05%
ISV - Imposto sobre Veículos	71	20,46%	62	17,87%	214	61,67%	133	38,33%
IEC - Impostos Especiais s/ Consumo	103	29,68%	67	19,31%	177	51,01%	170	48,99%
Contencioso	10	2,88%	101	29,11%	236	68,01%	111	31,99%
Tesouraria	131	37,75%	101	29,11%	115	33,14%	232	66,86%
Outra	22	6,34%	101	29,11%	224	64,55%	123	35,45%

Gráfico VIII – Frequência por Sectores de Actividade



Agregando por área de actividade, constata-se, no que respeita à área aduaneira, que a maior procura cabe aos despachantes oficiais, seguidos dos representantes e dos donos/consignatários das mercadorias, como é normal. Em último lugar surgem os particulares que, contudo, ficam à frente dos donos/consignatários quando se trata de importação, o que faz pressupor a eventual participação activa no inquérito de clientes da via postal e correio expresso, neste caso, dado o *boom* de compras que são feitas através da INTERNET.

Na área fiscal assiste-se a uma dicotomia:

- Nos IEC, os donos surgem em 1.º lugar seguidos dos representantes (2.º lugar) e dos despachantes oficiais (3.º lugar). Os particulares ocupam a ultima posição;
- No ISV a situação altera-se, com os representantes (1.º lugar), despachantes e particulares muito próximos enquanto que os donos/consignatários caem para o penúltimo lugar, o que também é normal.

A tesouraria é procurada por todos, sem excepção, com maior relevância para as classes profissionais – despachantes oficiais e representantes.

**Quadro XII – Distribuição da Procura Freqüente por Área /Sector de Actividade e Cliente**

Qualidade	Área Aduaneira				Área Fiscal		Outra			N.º Ocorrências
	Importação	Exportação	Trânsito	Licenciamento	IEC	ISV	Contencioso	Tesouraria	Outra	
Dono/Consignatário	15	18	4	3	26	5	1	15	1	88
Despachante Oficial	53	49	23	7	22	21	6	49	12	242
Representante/Procurador	33	33	11	1	24	23	3	38	4	170
Particular	18	3	3		10	20		17	1	72
Outra	10	10	10		21	2		12	4	69
<b>Total</b> (clientes p/ sector de actividade)	<b>129</b>	<b>113</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>103</b>	<b>71</b>	<b>10</b>	<b>131</b>	<b>22</b>	<b>641</b>
% (s/ n.º total de clientes =347)	37,18%	32,56%	14,70%	3,17%	29,68%	20,46%	2,88%	37,75%	6,34%	
<b>Média (ocorrência/cliente)</b>										<b>1,85</b>

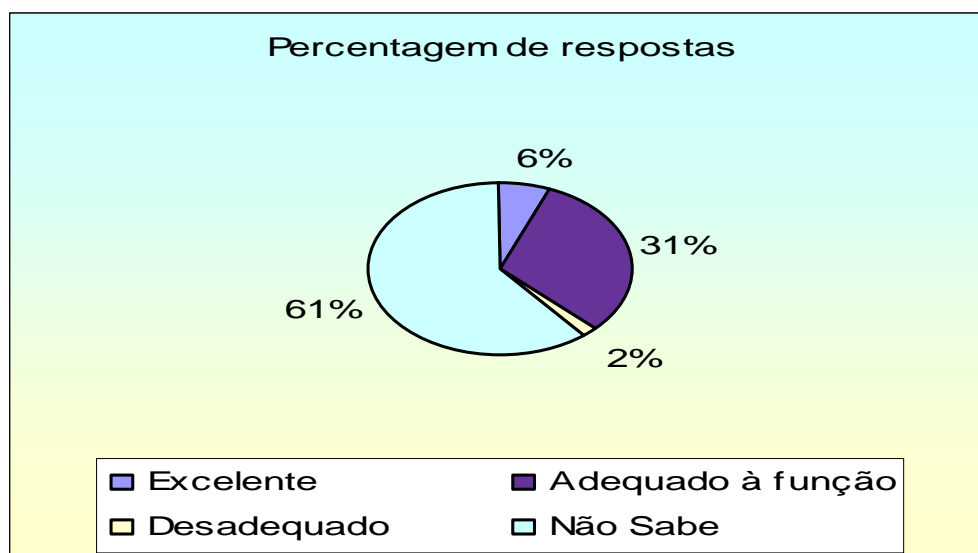
### III. ANÁLISE DE RESULTADOS

#### 10. FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

##### 10.1 Atendimento nos Serviços Aduaneiros dos Aeroportos Nacionais

Conforme ressalta da análise do quadro XIII, a maioria dos inquiridos (61%) optaram por responder “*não sabe*” à pergunta sobre a qualidade do atendimento proporcionada pelos serviços aduaneiros nos aeroportos nacionais.

Gráfico IX – Qualidade do atendimento dos serviços nos aeroportos



Quadro XIII – Qualidade do atendimento dos serviços nos aeroportos

Qualidade do atendimento	N.º Respostas	%	% Relativa
Excelente	22	6,34%	16,30%
Adequado à função	106	30,55%	78,52%
Desadequado	7	2,02%	5,19%
Não Sabe	212	61,10%	
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>	

Dos 135 com opinião, 78,52% classificaram a actuação dos serviços aduaneiros adequada à função, 16,3 % consideraram-na excelente e 5,19% desadequada.

O nível de respostas por tipo de cliente consta do quadro seguinte. De entre os sete inquiridos que classificaram a actuação dos serviços como *desadequada* constam 1 dono/consignatário, 2 representantes e 4 particulares.

Quadro XIV – Qualidade do atendimento dos serviços nos aeroportos

Qualidade do atendimento	Dono/consignatário	Despachante	Representante/Procurador	Particular	Outra	TOTAL
Excelente	5	5	2	6	4	22
Adequado à função	13	32	24	26	11	106
Desadequado	1	0	2	4	0	7
Não Sabe	36	34	42	74	26	212
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>71</b>	<b>70</b>	<b>110</b>	<b>41</b>	<b>347</b>

Como motivos de desadequação apontaram a **falta de cortesia (2)**, o **excesso de zelo (2)**, ter sido **seleccionado para controlo (1)** e “**outra**” causa (2).

Quadro XV – Qualidade do atendimento – Motivos de desadequação

Motivos de Desadequação	N.º Respostas	%
Ter sido seleccionado para controlo	1	14,29%
Excesso de zelo	2	28,57%
Falta de cortesia	2	28,57%
Outra	2	28,57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

## 10.2 Funcionamento dos Sistemas Informáticos

Por ventura decorrente da elevada participação dos particulares (31,70%), “menos aptos” a utilizar as aplicações informáticas da DGAIEC, dadas as suas especificidades, assiste-se este ano ao aumento de 4,84% do número de inquiridos que responderam não utilizar os sistemas informáticos, subindo para 66,14% a média global destes.

Neste contexto, as aplicações mais largamente utilizadas são as ligadas ao comércio externo - STADA/Importação e STADA/Exportação – e intracomunitário – SIC - vulgarmente utilizadas pelos profissionais daqueles sectores de actividade e seus representantes: despachantes oficiais e representantes indirectos.

Daí mais de 90% dos despachantes oficiais, de 60% dos representantes e de 38% dos donos/consignatários terem respondido serem utilizadores daqueles dois primeiros sistemas (STADA/Exportação e STADA/Importação STADA), que, maioritariamente, classificaram de excelentes e adequados.

Mesmo assim, os particulares surpreenderam com uma utilização do STADA/Importação de 22%, superior aos donos/consignatários, e do STADA/Exportação de 12%.

No que concerne ao SIC, que registou uma taxa de acréscimo de “*não utilizadores*” abaixo da média (1,57%), verifica-se que, apesar dos profissionais levarem vantagem na utilização deste sistema, há um equilíbrio à volta dos 50% dessa utilização, com excepção dos particulares que atingem uma taxa de cerca de 29%.

O SDS e o SFA fogem à regra, mantendo-se o primeiro praticamente inalterável relativamente a 2009, com uma ligeira subida na sua utilização (+ 0,38%) e registando o SFA um impulso positivo de 2% de utilização. Realce, neste ultimo caso, para o facto dos particulares assumirem a liderança dos utilizadores.

O NSTI/Trânsito regista uma quebra na taxa dos utilizadores do sistema idêntica à média (4,85%).

Expurgados os dados relativos aos não utilizadores, verifica-se que, em média, 87,42% dos utilizadores dos SI consideram o funcionamento das aplicações excelente ou adequado, contra apenas 6,66% que as classificam como insuficientes e 5,52% que as consideram inadequadas.

Salienta-se, contudo, que os níveis de qualidade ultrapassam os 90% no SFA, NSTI e STADA/Exportação, sendo de 88,31% quanto ao SIC.

Apenas o SDS e o STADA/Importação, que obtiveram 84% e 78,15%, respectivamente, se encontram abaixo do valor médio atingido este ano.



A média das respostas positivas (excelente + adequado) mantém-se idêntica à alcançada em 2009, inferior em apenas 0,60%, tendo-se assistido à alternância entre aqueles dois níveis de classificação, o mesmo acontecendo quanto à média das respostas negativas que este ano se situou à volta dos 6%, em termos médios.

**Quadro XVI – Funcionamento das Aplicações Informáticas (Geral)**

Caracterização Aplicações Informáticas	Excelente		Adequado		Insuficiente		Inadequado		Não utiliza	
	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%
STADA/IMPORTAÇÃO	25	7,20%	93	26,80%	22	6,34%	11	3,17%	196	56,48%
STADA/EXPORTAÇÃO	31	8,93%	108	31,12%	9	2,59%	4	1,15%	195	56,20%
NSTI/TRÂNSITO	21	6,05%	56	16,14%	3	0,86%	5	1,44%	262	75,50%
SFA - Sistema de Fiscalidade Automóvel	34	9,80%	47	13,54%	3	0,86%	4	1,15%	259	74,64%
SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo	28	8,07%	108	31,12%	9	2,59%	9	2,59%	193	55,62%
SDS - Sistema de Controlo Automático dos Meios de Transporte e das Mercadorias	6	1,73%	57	16,43%	5	1,44%	7	2,02%	272	78,39%
<b>Média</b>	<b>24,2</b>	<b>6,96%</b>	<b>78,2</b>	<b>22,53%</b>	<b>8,5</b>	<b>2,45%</b>	<b>6,7</b>	<b>1,92%</b>	<b>229,5</b>	<b>66,14%</b>

**Quadro XVII – Funcionamento das Aplicações Informáticas  
(UTILIZADORES)**

Funcionamento SI/Aplicação	Excelente		Adequado		Insuficiente		Inadequado		RESULTADO 2010	
	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	N.º Respostas	%	Utilizadores por sistema	% Respostas positivas
STADA/IMPORTAÇÃO	25	16,56%	93	61,59%	22	14,57%	11	7,28%	151	78,15%
STADA/EXPORTAÇÃO	31	20,39%	108	71,05%	9	5,92%	4	2,63%	152	91,45%
NSTI/TRÂNSITO	21	24,71%	56	65,88%	3	3,53%	5	5,88%	85	90,59%
SFA - Sistema de Fiscalidade Automóvel	34	38,64%	47	53,41%	3	3,41%	4	4,55%	88	92,05%
SIC - Sistema dos Impostos Especiais de Consumo	28	18,18%	108	70,13%	9	5,84%	9	5,84%	154	88,31%
SDS - Sistema de Controlo Automático dos Meios de Transporte e das Mercadorias	6	8,00%	57	76,00%	5	6,67%	7	9,33%	75	84,00%
<b>Média</b>	<b>24,2</b>	<b>21,08%</b>	<b>78,2</b>	<b>66,34%</b>	<b>8,5</b>	<b>6,66%</b>	<b>6,7</b>	<b>5,92%</b>	<b>117,5</b>	<b>87,42%</b>

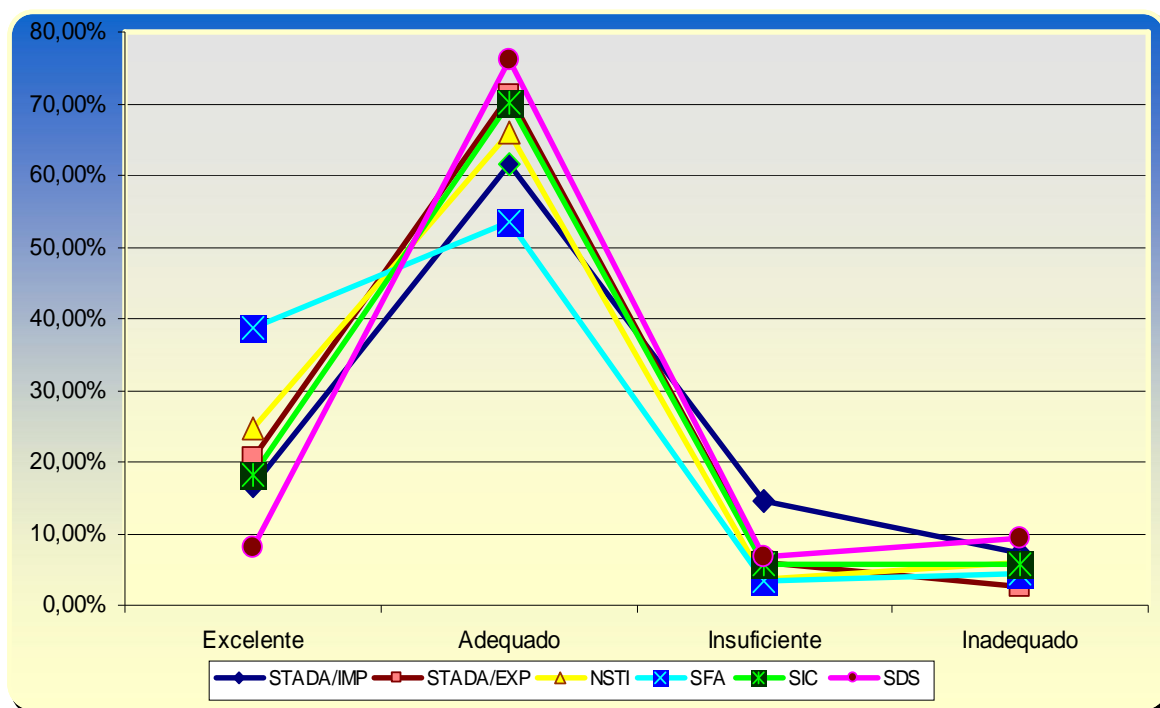
**Quadro XVIII – Distribuição dos “Não Utilizadores” por tipo de cliente**

Tipo de Cliente	SDS	STADA/IMP	STADA/EXP	NSTI/TRÂNSITO	SFA	SIC
Dono/Consignatário	47	40	34	46	50	26
Despachante Oficial	51	6	7	39	45	36
Representante/Procurador	46	29	23	47	45	33
Particular	94	86	97	97	82	79
Outra	34	35	34	33	37	19
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>196</b>	<b>195</b>	<b>262</b>	<b>259</b>	<b>193</b>
<b>% s/total (374)</b>	<b>78,39%</b>	<b>56,48%</b>	<b>56,20%</b>	<b>75,50%</b>	<b>74,64%</b>	<b>55,62%</b>

Apesar dos níveis elevados de adequação dos diversos sistemas, 14,57% dos utilizadores consideram o STADA/Importação insuficiente e 7,28% inadequado.

O mesmo aconteceu ao SDS, considerado por 6,67% dos utilizadores como insuficiente e inadequado por 9,33%.

**Gráfico X – Funcionamento das Aplicações Informáticas (Utilizadores)**



Também este ano, os inquiridos não referiram os motivos da inadequação das aplicações.

Caso a caso, constata-se o seguinte:

### 10.2.1 - STADA/Importação

Globalmente, a percentagem de inquiridos que, este ano, declararam não utilizar o STADA/Importação situou-se em 56,48%, superior ao ano passado em 10% (Quadro XVI).

Em termos relativos, dos restantes 43,52%, que constituem o universo dos utilizadores deste sistema, tratados no Quadro XVII, 78,15% têm opinião favorável, sendo que 16,56% consideram a aplicação excelente.

Os demais 21,85% consideram-na insuficiente (14,57%) ou dizem ser inadequada (7,28%).

Assim, em termos relativos, comparativamente a 2009, regista-se uma redução de 9,17% de respostas positivas.

### **10.2.2 - STADA/Exportação**

Em termos globais, a percentagem dos inquiridos que referiram não utilizar esta aplicação atingiu este ano 56,20%, sendo superior ao ano passado em cerca de 15% (Quadro XVI).

Em termos relativos, considerados apenas os 152 utilizadores do sistema, 91,45% consideram o STADA/Exportação excelente (20,33%) e adequado (71,05%).

Regista-se assim, um aumento de 8,45% de satisfação pela qualidade do sistema relativamente a 2009, decrescendo para menos de 6% os que consideram a aplicação insuficiente.

### **10.2.3 - NSTI/Trânsito**

A percentagem dos inquiridos que não utilizam esta aplicação subiu este ano para 75,50%, crescendo face a 2009, vindo a situar-se, de novo, próximo do nível de 2008.

Em termos relativos, considerados apenas os 85 clientes utilizadores, a percentagem de satisfação situa-se em 90,59%, considerando que 24,71% classifica a aplicação de excelente e 65,88% de adequada contra apenas 3,53% que a considera de insuficiente e 5,88% inadequada.

Também neste caso se regista uma descida relativamente a 2009, nomeadamente devido à descida dos que consideram a aplicação excelente em contraposição ao aumento dos que a consideram inadequada.

Trata-se, porém, de um sistema comunitário que funciona em rede e em real, interagindo com as restantes autoridades aduaneiras dos 27 Estados Membros da UE.

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

Apesar de manter a tendência descendente e de ter cedido o 2.º lugar ao NSTI, registando este ano um decréscimo de 2% relativamente a 2009, a taxa de “não utilizadores” desta aplicação informática mantém-se elevada (74,64%).

Em contrapartida, ocupa lugar cimeiro em termos relativos, considerando que para 92,05% do total dos utilizadores a aplicação é excelente (38,64%) e adequada (53,41%) contra cerca de 3,41% que a considera insuficiente e 4,55% desadequada.

Apesar do que ficou dito, regista-se um decréscimo da percentagem de respostas positivas (-1,34%) relativamente ao ano transacto.

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

Relativamente ao SIC, a percentagem dos inquiridos que não utiliza esta aplicação eleva-se a 55,62%, mais 1,62% que no ano transacto.

Dos 154 utilizadores, 88,31% (- 2,65% que em 2009) consideram a aplicação excelente (18,18%) e adequada (70,13%), contra 5,84% que a classificaram como insuficiente e outros tantos que a consideram inadequada.

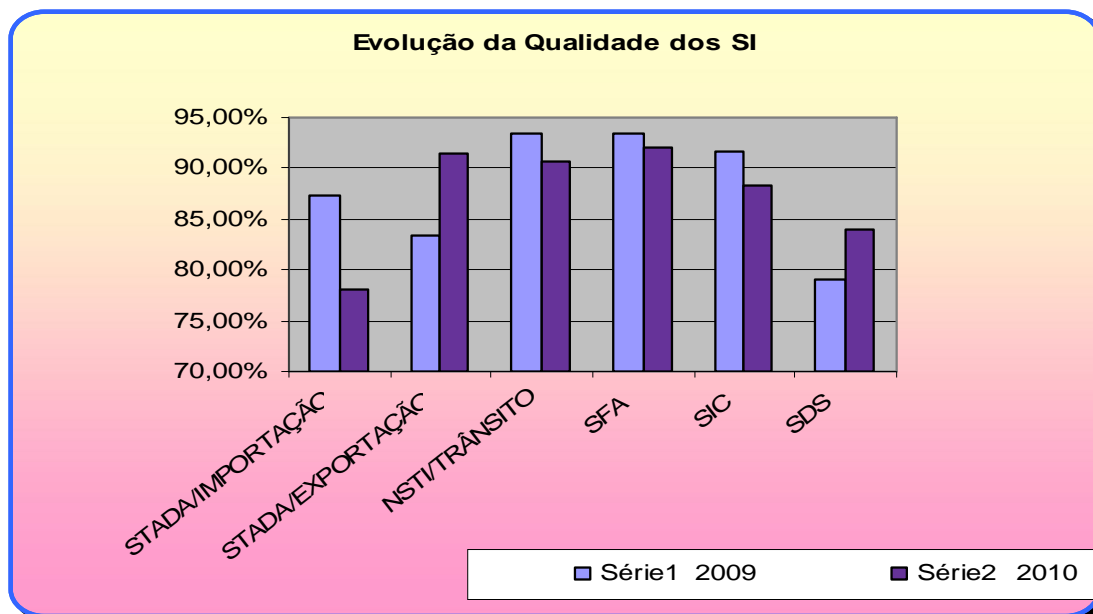
Regista-se uma alteração na composição das respostas positivas relativamente aos resultados alcançados em 2009, com redução da percentagem de “excelentes” e aumento das respostas “adequado”.

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

Trata-se do sistema que apresenta a maior taxa de inquiridos (78,39%) que não utilizam o sistema.

Na opinião dos cerca de 84% dos 75 utilizadores do SDS, o sistema é excelente (8%) e adequado (76%), sendo insuficiente para 6,67% e inadequado para 9,33%.

Gráfico XI - Evolução dos SI 2010/2009



### 10.3 Funcionamento do Portal

Dos 347 inquiridos, 40% não utiliza o Portal da DGAIEC, situando-se esta percentagem 35,5% abaixo dos clientes habituais.

Em termos médios, 89,78% considera o Portal excelente (19,59%) e adequado (70,19%), com realce para a *qualidade da informação* que atinge 93,75% de respostas positivas.

Comparativamente ao ano transacto, a média atingida relativa às respostas positivas é inferior em 2,87%.

Regista-se um aumento de 3,13% da média de respostas “Insuficiente”.

**Quadro XIX – Caracterização do Portal**

Itens/Caracterização	Excelente	%	Adequado	%	Insuficiente	%	Inadequado	%
Qualidade da informação	50	24,04%	145	69,71%	12	5,77%	1	0,48%
Pertinência e oportunidade dos assuntos	31	14,90%	155	74,52%	21	10,10%	1	0,48%
Clareza da informação	40	19,23%	148	71,15%	17	8,17%	3	1,44%
Actualização da informação	42	20,19%	136	65,38%	29	13,94%	1	0,48%
<b>Média</b>	<b>40,75</b>	<b>19,59%</b>	<b>146</b>	<b>70,19%</b>	<b>19,75</b>	<b>9,50%</b>	<b>1,5</b>	<b>0,72%</b>

#### 10.4 Horário de atendimento

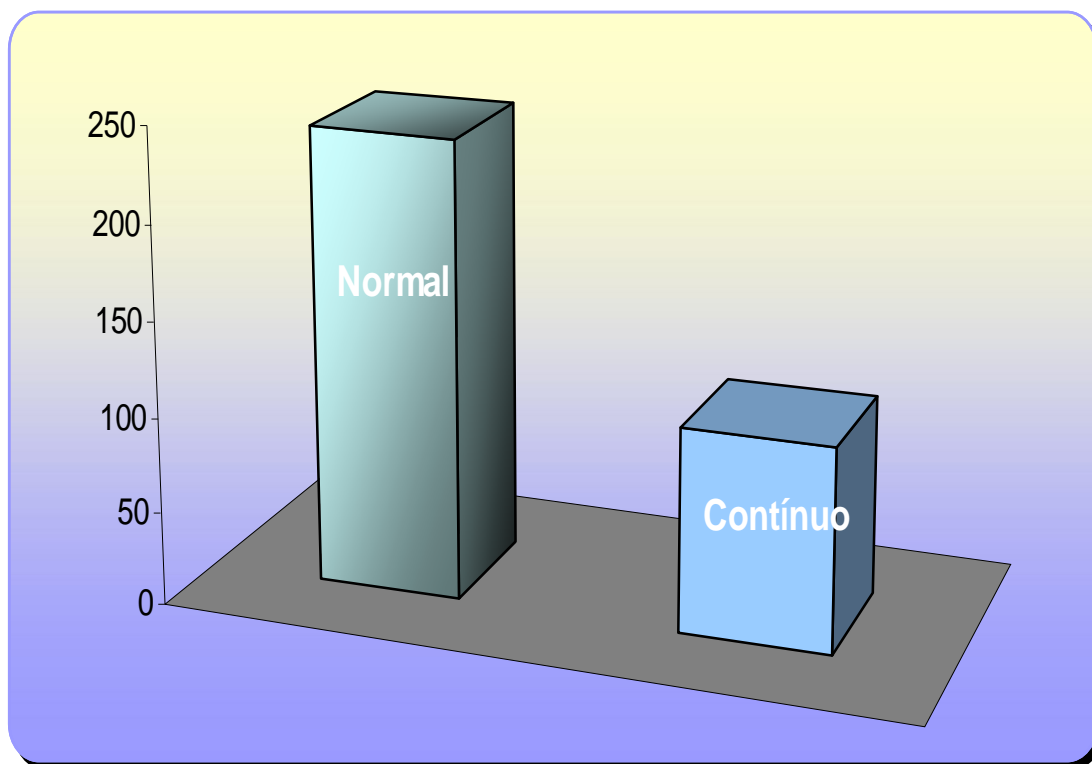
Seguindo a tendência do ano transacto, 69% dos inquiridos (mais 8,45% que em 2009) manifestou-se a favor do horário normal, praticado na generalidade das alfândegas.

Os serviços que, no entender dos inquiridos, 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).

**Quadro XXI – Tipo de horário**

Tipo de horário	Nº respostas	%
Normal	241	69,45%
Contínuo	106	30,55%

Gráfico XII – N.º Respostas por tipo de horário





**Quadro XXI I– Horário Contínuo – Lista dos Serviços**

<b>Alfândegas /Outros Serviços</b>	<b>Nº Ocorrências</b>	<b>%</b>
Alfândega do Aeroporto do Porto	59	15,21%
Alfândega Marítima de Lisboa	55	14,18%
Alfândega de Leixões	49	12,63%
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	43	11,08%
Alfândega do Freixieiro	36	9,28%
Alfândega de Alverca	29	7,47%
Jardim do Tabaco	24	6,19%
Alfândega de Setúbal	18	4,64%
Alfândega de Aveiro	14	3,61%
Alfândega de Braga	9	2,32%
Alfândega de Peniche	7	1,80%
Alfândega de Viana do Castelo	6	1,55%
Alfândega do Funchal	3	0,77%
Alfândega de Faro	1	0,26%
Alfândega de Ponta Delgada	1	0,26%
DA Peso da Regua	6	1,55%
DA Vilar Formoso	4	1,03%
DA Covilhã	3	0,77%
DA Encomendas Postais	3	0,77%
DA Figueira da Foz	3	0,77%
DA Bragança	2	0,52%
DA Sines	1	0,26%
DA Zona Franca Madeira	1	0,26%
Serviços Centrais	1	0,26%
Todas as Alfândegas	8	2,06%
Serviços de exportação e trânsito	1	0,26%
Serviços Carga Expresso Aeroporto Lx	1	0,26%

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

## 11. EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS ADUANEIROS

### 11.1 Análise Qualitativa

Conforme se retira do quadro abaixo, em termos gerais, na opinião de cerca de 73,78% dos inquiridos os serviços aduaneiros registaram uma evolução positiva, contra 5,8% que a consideraram negativa.

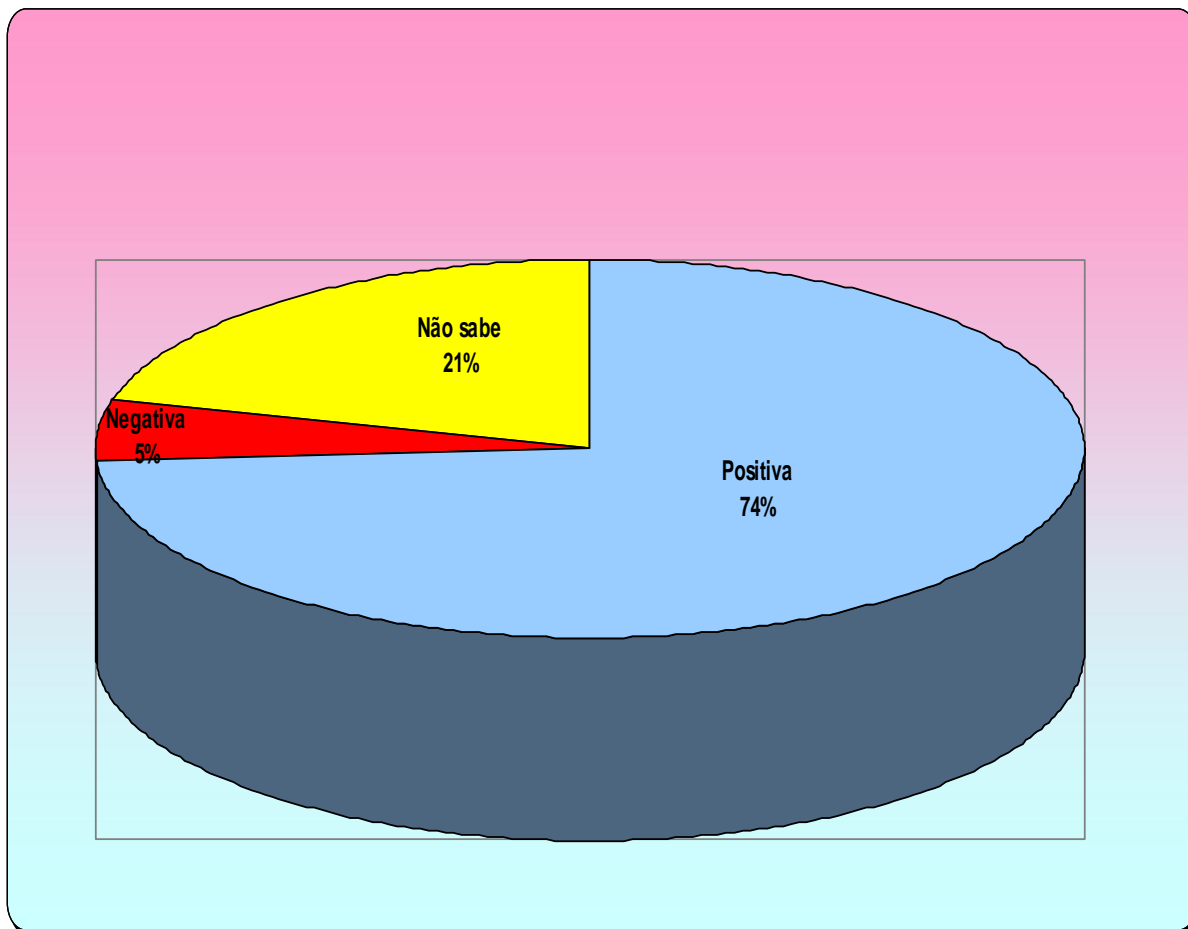
Mantém-se a tendência de aumento, em mais de 6%, dos clientes que “Nada Sabem” sobre esta matéria, já verificada no ano transacto, que impulsionou em sentido contrário as opiniões favoráveis sobre a evolução dos serviços, que registam, de novo, um decréscimo ainda que inferior ao de 2009. Em todo o caso, a percentagem de opiniões negativas desceu para 5,48%.

Expurgados os dados relativos aos que “Não Sabem”, regista-se, em termos relativos, que 93,09% dos inquiridos consideram a evolução da DGAIEC positiva.

Quadro XXIII – Evolução dos serviços aduaneiros

Opinião	2008	2009	2010	Δ
Positiva	86,06%	79,54%	73,78%	-5,76%
Negativa	6,62%	7,14%	5,48%	-1,67%
Não sabe	7,32%	13,32%	20,75%	7,43%

Gráfico XI – Evolução dos serviços aduaneiros



No que concerne ao desempenho dos serviços aduaneiros, o resultado consta explicitado no quadro seguinte, cuja análise faz ressaltar, em termos globais, que 84,44% dos inquiridos (menos 3,2% que em 2009) consideram o mesmo positivo contra 9,8% que o consideram negativo.

Para 66,57% dos que responderam positivamente, classificam o desempenho de “Muito Bom” (18,44%) e “Bom” (48,13%), registando-se uma subida da ordem dos 3% de respostas “Muito Bom” em detrimento do “Bom”.

Comparativamente a 2009, verifica-se um aumento de respostas negativas de 4,78%, a par do decréscimo dos que “Não Sabem”.

Em termos de média ponderada, o desempenho global situa-se no nível 3,89 (menos 0,06 que em 2009), que corresponde na escala de 0 -100 a 77,80.

### Quadro XXIV – Desempenho Global

Desempenho					Avaliação				
Nível	Qualificação	N.º Respostas	%	% por agregado	Valor das respostas	N.º de respostas significativas	Média aritmética	Média ponderada	Correspondência escala 0-100
5	Muito Bom	64	18,44%	84,44%	320	293	3,76	3,89	77,80
4	Bom	167	48,13%		668				
3	Suficiente	62	17,87%		186				
2	Insuficiente	22	6,34%	9,80%	44	34			
1	Mau	12	3,46%		12				
0	Não Sabe	20	5,76%	5,76%	0				
<b>TOTAL</b>		<b>347</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>1230</b>	<b>327</b>	<b>3,76</b>	<b>3,89</b>	<b>77,80</b>

## 12. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

### 12.1 Recolha e tratamento da Informação

Foram recolhidos 347 inquéritos, que comparativamente a 2009 representa um decréscimo de -33%, sendo certo que se situa acima do resultado alcançado em 2008.

Constam do ponto 5. os comentários sobre esta matéria, bem como o quadro com a distribuição e evolução das respostas, por serviço, encontrando-se, no entanto, essa participação espelhada no gráfico XII.

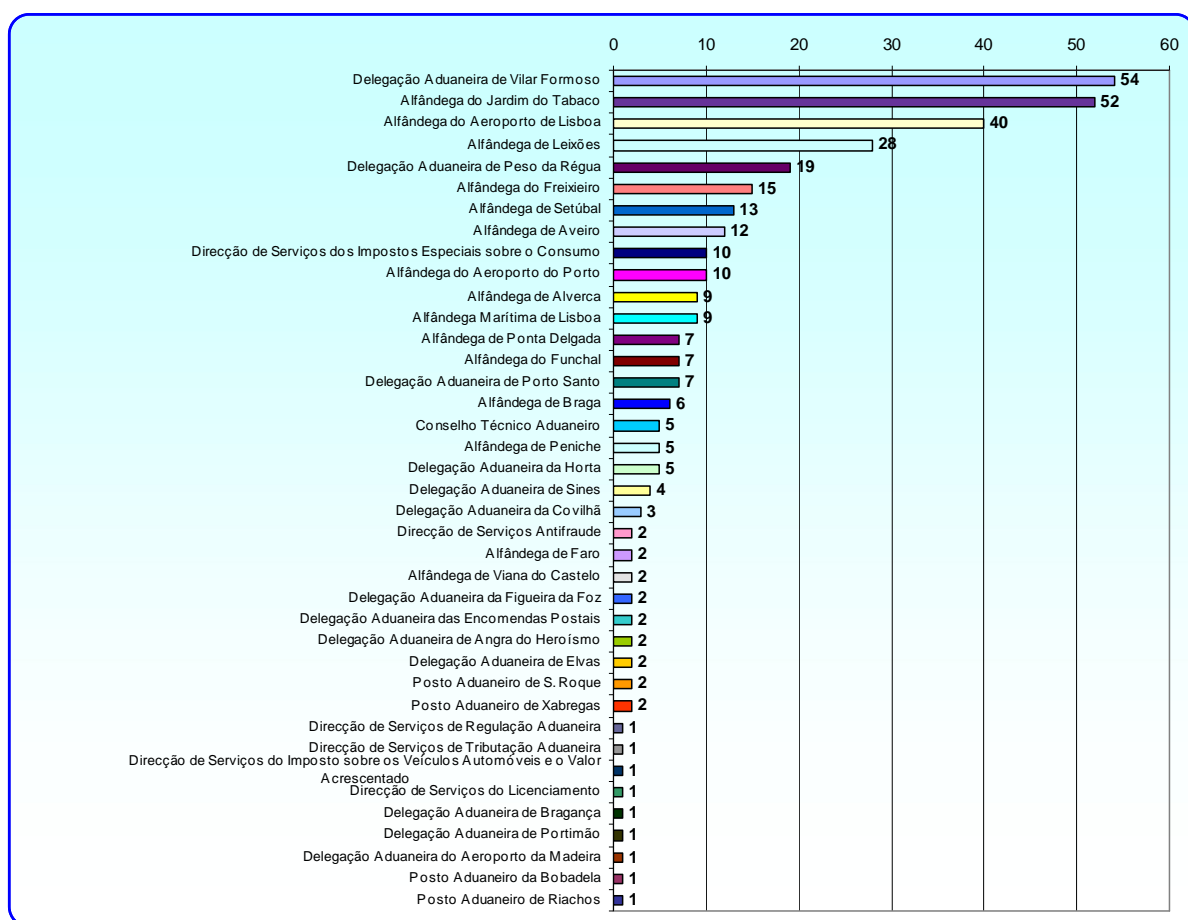
Estranha-se, num ano de decréscimo da participação e de crise económica e financeira o acréscimo das respostas verificado relativamente à Delegação Aduaneira de Vilar

Formoso, que ocupa o primeiro lugar, à frente de serviços de grande movimento e/ou de procura por particulares como são, por exemplo, os casos das Alfândegas do Aeroporto de Lisboa, de Leixões, do Jardim do Tabaco e do Freixieiro.

Atendendo ao decréscimo da participação, com muitos serviços, alvo de apenas 1 inquérito, nomeadamente no que concerne aos Serviços Centrais e ao parecer da DG da Administração e Emprego Público quanto às Unidades Orgânicas Homogéneas, dando ênfase a estes serviços, prestadores de serviços por excelência e mais próximos do cidadão e empresas, optou-se por tratar de forma agregada os resultados dos Serviços Centrais.

Paralelamente, mas em separado, são também apresentados os resultados obtidos neste âmbito da qualidade dos serviços prestados, de forma agregada por alfândega, para efeitos de comparabilidade das Unidades Homogéneas.

**Gráfico XII – Inquéritos por serviço**



## 12.2 Parâmetros de Avaliação

Este ano optou-se por manter a estrutura do Inquérito, contendo a pergunta 16. os parâmetros de avaliação da qualidade dos serviços prestados em numero de 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

## 12.3 Critérios de Avaliação

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 XXVII – Critérios de avaliação**

<b>Nível</b>	<b>Qualificação</b>
5	Excelente
4	Muito Satisfeito
3	Satisfeito
2	Insatisfeito
1	Muito Insatisfeito
0	Não Sabe/não Aplicável

Para efeitos de avaliação, só são contabilizadas as respostas significativas, sendo por isso desprezadas as respostas “Não sabe/Não aplicável”.

Foram contabilizados como inquéritos respondidos, mas não considerados na avaliação as respostas dadas à DSIVAVA e DSL, dado todos os parâmetros da pergunta 16 constarem respondidos como “NÃO SABE”.

Apesar da DSIEC e do CTA, este ano, terem obtido um número de respostas acima do habitual, os dados foram agregados, tendo sido tratados no conjunto dos Serviços Centrais.

## **12.4 Resultados**

### **12.4.1 Avaliação global**

Os resultados globais, por serviço, vêm expressos no Quadro XXVIII.

A média aritmética simples obtida globalmente para o conjunto dos Serviços da DGAIEC ascende a 3,65, mantendo-se inalterável comparativamente ao ano anterior, correspondendo a 14,61 na escala de 0-20 e a 73,03 na escala de 0-100.

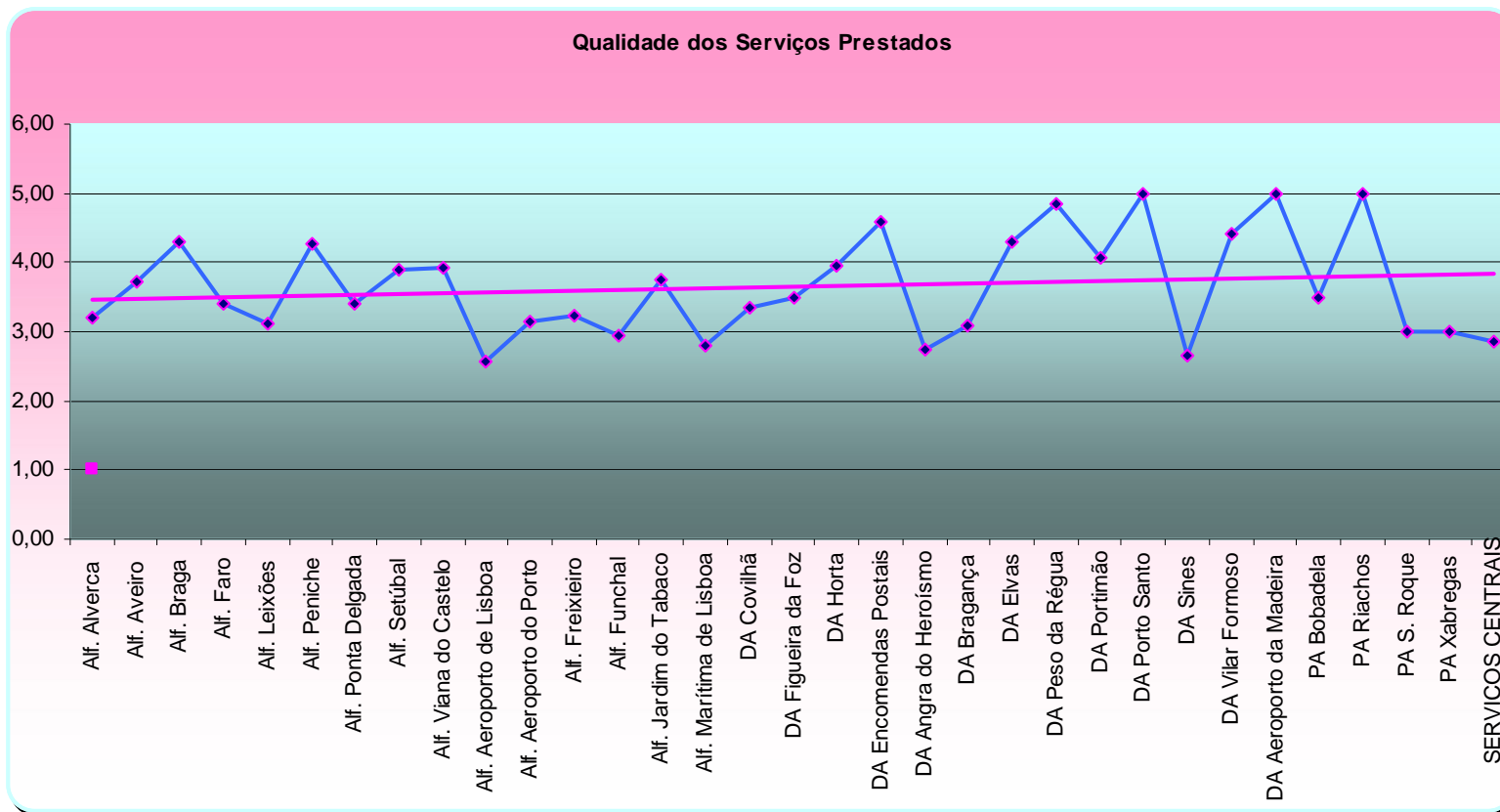
Cabendo aos Serviços desconcentrados a grande responsabilidade no relacionamento com o público, cumpre salientar que são eles os responsáveis pelos resultados favoráveis obtidos, que impulsionam positivamente a média global da DGAIEC, face ao magro contributo resultante dos inquéritos direccionados aos Serviços Centrais.

### Quadro XX VIII – Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados

Serviço	N.º Inq.	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	Media 0-5	Media 0-20	Media 0-100
Alf. Alverca	9	3,60	3,57	3,56	3,22	3,11	2,88	3,11	3,50	3,29	3,80	2,80	2,71	2,86	2,86	3,20	12,82	64,09
Alf. Aveiro	12	3,14	3,89	3,89	3,56	3,89	3,50	3,75	4,00	3,75	3,80	4,00	3,50	3,50	3,83	3,71	14,86	74,28
Alf. Braga	6	3,75	4,60	4,40	4,20	4,40	4,20	4,20	4,50	4,67	4,67	4,00	4,25	4,00	4,25	4,29	17,17	85,83
Alf. Faro	2	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,39	13,57	67,86
Alf. Leixões	28	3,13	3,36	3,43	3,29	3,32	3,25	3,14	3,00	3,40	3,12	2,81	2,63	2,58	3,29	3,12	12,49	62,47
Alf. Peniche	5	4,25	4,80	4,80	4,40	4,40	4,40	4,00	3,50	4,50	4,50	4,00	3,67	4,33	4,40	4,28	17,13	85,64
Alf. Ponta Delgada	7	3,00	3,86	4,00	3,57	3,14	3,00	3,33	3,67	3,43	3,50	3,60	3,00	3,50	3,20	3,41	13,66	68,29
Afândega de Setúbal	13	4,00	4,25	4,15	4,08	4,00	4,00	3,82	3,75	4,17	4,17	3,43	3,40	3,60	3,73	3,90	15,58	77,91
Alf. Viana do Castelo	2	4,00	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	3,50	4,00	5,00	5,00	4,00	3,50	3,50	3,50	3,93	15,71	78,57
Alf. Aeroporto de Lisboa	40	2,74	2,70	2,83	2,79	2,49	2,82	2,38	2,36	2,46	2,65	2,50	2,05	2,46	2,55	2,56	10,22	51,12
Alf. Aeroporto do Porto	10	3,56	3,40	3,40	3,10	3,10	3,20	3,20	3,00	3,30	3,00	3,25	2,86	2,71	2,75	3,13	12,52	62,61
Alf. Freixeiro	15	3,54	3,67	3,80	3,53	3,40	3,33	2,80	3,00	3,08	3,20	2,83	2,92	2,92	3,14	3,23	12,90	64,52
Alf. Funchal	7	2,80	2,60	3,00	2,80	2,60	2,60	2,40	3,25	3,80	4,00	3,00	2,60	3,00	2,80	2,95	11,79	58,93
Alf. Jardim do Tabaco	52	3,34	4,27	4,21	3,98	3,94	3,72	3,44	3,74	3,58	3,47	3,52	3,50	3,64	4,03	3,74	14,97	74,85
Alf. Marítima de Lisboa	9	3,25	3,00	2,88	2,75	2,75	2,50	2,38	2,83	3,00	2,86	2,86	2,50	2,71	2,86	2,79	11,18	55,88
DA Covilhã	3	3,67	3,67	3,67	3,33	3,67	4,00	3,00	3,50	4,00	4,00	3,50	1,00	1,00	5,00	3,36	13,43	67,14
DA Figueira da Foz	2	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	70,00
DA Horta	5	3,80	4,20	4,20	4,20	4,00	3,25	3,20	5,00	3,75	4,00	5,00	3,50	3,50	3,67	3,95	15,79	78,95
DAs Encomendas Postais	2	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	5,00	4,50	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	4,60	18,40	92,00
DA Angra do Heroísmo	2	3,00	3,00	3,00	2,50	2,50	3,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	2,75	11,00	55,00
DA Bragança	1	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,08	12,31	61,54
DA Elvas	2	4,00	4,50	4,50	4,50	4,50	4,00	4,50	4,00	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,50	4,29	17,14	85,71
DA Peso da Régua	19	4,74	4,74	4,79	4,79	4,79	4,78	4,58	4,94	4,93	4,93	4,82	4,89	5,00	5,00	4,84	19,35	96,73
DA Portimão	1	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,07	16,29	81,43
DA Porto Santo	7	5,00	5,00	5,00	5,00	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
DA Sines	4	3,25	3,00	2,75	2,50	2,50	2,50	2,75	3,00	2,50	2,50	2,00	2,67	2,67	2,67	2,66	10,64	53,21
DA Vilar Formoso	54	4,37	4,46	4,43	4,44	4,44	4,44	4,37	4,14	4,69	4,69	4,33	4,43	4,30	4,34	4,42	17,68	88,39
DA Aeroporto da Madeira	1	5,00	5,00	5,00	5,00	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 Bobadela	1	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0,00	0,00	3,00	3,00	3,00	3,50	14,00	70,00
PA Riachos	1	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00	20,00	100,00
PA S. Roque	2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	12,00	60,00
PA Xabregas	2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	12,00	60,00
SERVIÇOS CENTRAIS	21	3,11	3,12	3,03	2,88	2,68	2,73	2,40	3,00				2,47	2,47	3,38	2,84	11,40	57,01
<b>Total/Média</b>	<b>347</b>	<b>3,59</b>	<b>3,79</b>	<b>3,90</b>	<b>3,69</b>	<b>3,66</b>	<b>3,62</b>	<b>3,49</b>	<b>3,75</b>	<b>3,83</b>	<b>3,82</b>	<b>3,61</b>	<b>3,32</b>	<b>3,36</b>	<b>3,63</b>	<b>3,65</b>	<b>14,61</b>	<b>73,03</b>



**Gráfico XIII – Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados**



### 12.4.2 Variação percentual

Realçam-se, de entre outros com algum significado, os acréscimos positivos registados pelas Alfândegas de Peniche, Ponta Delgada, Aeroporto do Porto, Braga e Aveiro, bem como da Delegação Aduaneira das Encomendas Postais, cuja trajectória de mudança teve resultado expresso já em 2009.

Apesar destes impulsos, o concurso para a média global fez-se ressentir dos decréscimos que afectam outros serviços, reflectidos no quadro seguinte, com valores na escala 0-20 de forma a facilitar a comparação com os resultados de anos anteriores e tornar mais evidente as diferenças.

**Quadro XX IX – Qualidade dos Serviços Prestados – Variação percentual**

Serviço	2008	2009	2010	2010/2009 Δ%
Alf. Aeroporto do Porto	14,12	11,87	12,52	5,51%
Alf. Jardim do Tabaco	15,16	15,17	14,97	-1,34%
Alf. Viana do Castelo	18,03	17,28	15,71	-9,07%
Alf. Aeroporto de Lisboa	12,17	11,44	10,22	-10,70%
Alf. Alverca	14,21	14,95	12,82	-14,26%
Alf. Aveiro	14,78	14,23	14,86	4,41%
Alf. Braga	16,84	16,26	17,17	5,57%
Alf. Faro	14,80	14,46	13,57	-6,17%
Alf. Freixieiro	14,12	14,10	12,90	-8,51%
Alf. Funchal	10,08	14,64	11,79	-19,48%
Alf. Leixões	13,19	13,38	12,49	-6,67%
Alf. Marítima de Lisboa	13,18	13,58	11,18	-17,67%
Alf. Peniche	14,42	14,35	17,13	19,36%
Alf. Ponta Delgada	14,70	12,69	13,66	7,64%
Alf. Setúbal	14,41	16,03	15,58	-2,80%
DA Aeroporto da Madeira			20,00	
DA Angra do Heroísmo			11,00	
DA Bragança	14,47	13,08	12,31	-5,86%
DA Covilhã	18,57	13,66	13,43	-1,69%
DA Elvas	17,41	17,57	17,14	-2,43%
DA Encomendas Postais	5,17	11,72	18,40	56,97%
DA Figueira da Foz	16,40	13,29	14,00	5,38%
DA Horta			15,79	
DA Peso da Régua	15,75	15,30	19,35	26,44%
DA Portimão			16,29	
DA Porto Santo	18,08	17,19	20,00	16,36%
DA Sines	14,08	17,14	10,64	-37,93%
DA Vilar Formoso	15,25	18,27	17,68	-3,22%
DA Zona Franca da Madeira	16,00	5,14		-100,00%
PA Bobadela	13,00	20,00	14,00	-30,00%
PA Riachos	17,00	19,24	20,00	3,96%
PA S. Roque			12,00	
Posto Aduaneiro de Xabregas			12,00	

### 12.4.3 Comparabilidade das Unidades Homogéneas

O quadro abaixo reflecte os resultados da agregação, por alfândega, dos dados da sede, delegações e postos aduaneiros dependentes, quando existem, tendo em vista a comparabilidade das unidades homogéneas, definidas na alínea i) do art.º 4.º da Lei 66-B/2007 (SIADAP).

Do resultado da agregação resultam valores distintos dos constantes do Quadro XXVIII, para as alfândegas com serviços dependentes, que variam consoante os resultados individuais das delegações e postos, podendo situar-se acima ou abaixo do apurado individualmente, com reflexos na média global.

Nestas circunstâncias, face aos resultados obtidos este ano, a média das UH situa-se ligeiramente abaixo do valor atingido para o conjunto da DGAIEC.

**Quadro XXX – Comparabilidade das Unidades Homogéneas**

Unidades Homogéneas	N.º Inq.	Média		
		0-5	0-20	0-100
Alfândega de Peniche	6	4,64	18,56	92,82
Alfândega do Funchal	15	4,32	17,26	86,31
Alfândega de Braga	26	4,07	16,27	81,37
Alfândega de Viana do Castelo	2	3,93	15,71	78,57
Alfândega de Aveiro	71	3,75	14,99	74,96
Alfândega Jardim do Tabaco	52	3,74	14,97	74,85
Alfândega de Faro	3	3,73	14,93	74,64
Alfândega de Setúbal	19	3,61	14,46	72,28
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	42	3,58	14,31	71,56
Alfândega de Alverca	10	3,35	13,41	67,04
Alfândega de Ponta Delgada	16	3,28	13,11	65,56
Alfândega do Freixieiro	15	3,23	12,90	64,52
Alfândega do Aeroporto do Porto	10	3,13	12,52	62,61
Alfândega de Leixões	28	3,12	12,49	62,47
Alfândega Marítima de Lisboa	11	2,90	11,59	57,94
<b>Média</b>		<b>3,63</b>	<b>14,50</b>	<b>72,50</b>

### 13. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

#### 13.1 Objectivo QUAR/2010

O indicador que contribui para atingir o Objectivo de Qualidade O5 – “Melhorar e simplificar o relacionamento com os utentes” estabelecido no QUAR/2010, assenta no **índice de satisfação dos clientes no relacionamento com a DGAIEC**, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$[(\text{N}^\circ \text{ de respostas com apreciação positiva} / \text{N}^\circ \text{ total de respostas}) * 100]$$

A meta fixada prevê que se atinja, este ano, um nível de **satisfação global** que se situe no intervalo [60-70], com valor crítico de 75, cujo cumprimento se torna necessário apurar.

O indicador escolhido é diferente do utilizado em 2009, sendo o actual de âmbito geral, ao contrário do anterior, vocacionado para aferir da satisfação pelos serviços prestados pelas unidades orgânicas desconcentradas, implicitamente consideradas unidades homogêneas, remetendo para o Inquérito o suporte para a sua aferição.

Feita esta ressalva, apresenta-se no quadro XXXI, seguinte, o resultado apurado este ano para o índice de satisfação que, a exemplo do ano anterior, foi determinado com suporte no nível das respostas à pergunta 16 do inquérito.

Para o efeito, foram tidas em consideração apenas as respostas com resultado significativo (positivo ou negativo), sendo desprezadas as respostas “Não sabe/Não aplicável”.

Quadro XXXI – Objectivo QUAR/2010

N.º Respostas Satisfatórias	N.º Respostas Insatisfatórias	N.º Respostas significativas	Resultado
3197	538	3735	85,60

Assim, o “**índice de satisfação dos clientes no relacionamento com a DGAIEC**” obtido em 2010 é de **85,60**, situando-se dez pontos acima do valor crítico.

### **13.2 Nível de execução / 2010 – Metas UO desconcentradas** (Circular n.º 5/2010, SIII)

No concurso para o cumprimento do objectivo QUAR/2010, foram fixadas metas individuais, por alfândega.

Com vista à determinação do nível de execução, constam do quadro seguinte os resultados obtidos individualmente, que agregam os da sede, delegações e postos aduaneiros dependentes, quando existam.

A avaliação do cumprimento das metas insertas nos respectivos painéis de objectivos do PA/2010 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.

O resultado obtido globalmente pelas Alfândegas situa-se acima do resultado global da DGAIEC em 0,45.

Quadro XXXII – Objectivo QUAR/2010

Alfândegas	RESPOSTAS POR QUALIFICAÇÃO							EXECUÇÃO/2010			
	Excelente	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não Sabe/Não Aplicavel	Total de respostas	Total respostas significativas	Total respostas Satisfatórias	Total respostas insatisfatórias	RESULTADO
Alfândega de Alverca	10	26	60	6	8	30	140	110	96	14	87,27
Alfândega de Aveiro	262	399	58	9	2	264	994	730	719	11	98,49
Alfândega de Braga	240	51	20	3	2	48	364	316	311	5	98,42
Alfândega de Faro	13	13	9	1	6	0	42	42	35	7	83,33
Alfândega de Leixões	58	60	157	41	42	34	392	358	275	83	76,82
Alfândega de Peniche	33	25	6	0	0	20	84	64	64	0	100,00
Alfândega de Ponta Delgada	35	28	82	11	8	60	224	164	145	19	88,41
Alfândega de Setúbal	68	51	66	19	11	51	266	215	185	30	86,05
Alfândega de Viana do Castelo	14	0	6	6	0	2	28	26	20	6	76,92
Alfândega do Aeroporto de Lisboa	21	64	191	98	82	132	588	456	276	180	60,53
Alfândega do Aeroporto do Porto	26	17	48	14	18	17	140	123	91	32	73,98
Alfândega do Freixieiro	17	58	80	20	13	22	210	188	155	33	82,45
Alfândega do Funchal	88	9	36	20	0	57	210	153	133	20	86,93
Alfândega Jardim do Tabaco	125	191	174	19	7	212	728	516	490	26	94,96
Alfândega Marítima de Lisboa	0	18	72	29	5	30	154	124	90	34	72,58
<b>TOTAL</b>	<b>1010</b>	<b>1010</b>	<b>1065</b>	<b>296</b>	<b>204</b>	<b>979</b>	<b>4564</b>	<b>3585</b>	<b>3085</b>	<b>500</b>	<b>86,05</b>

## 14. OPINIÕES E SUGESTÕES

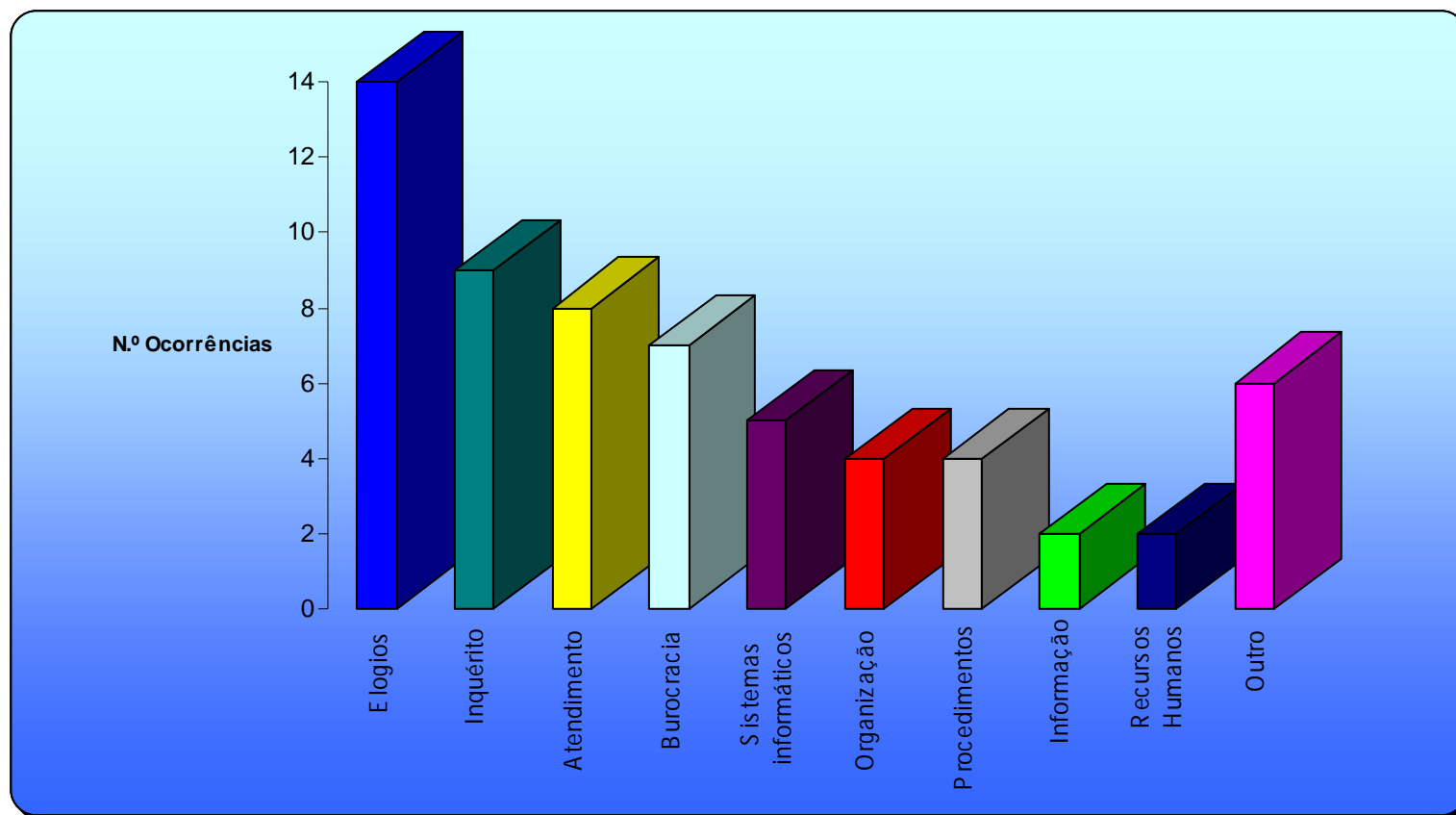
Como nos anos anteriores, a informação relativa às opiniões e sugestões foi tratada, agregada e classificada por assunto, num total de 10, tendo em conta o teor das mesmas, conforme quadro seguinte.

Apesar de ser um domínio que merece toda a atenção, por poder relevar fragilidades com implicações directas na (in)satisfação dos clientes, verifica-se um decréscimo do número de ocorrências de opiniões críticas.

Quadro XXXIII – Opiniões e Sugestões por assunto

ASSUNTO	N.º OCORRÊNCIAS
Elogios	14
Inquérito	9
Atendimento	8
Burocracia	7
Sistemas informáticos	5
Organização	4
Procedimentos	4
Informação	2
Recursos Humanos	2
Outro	6

Gráfico XIV – Opiniões por assunto





Conforme ressalta da representação gráfica, o grupo dos *elogios* ocupam o primeiro lugar com 14 ocorrências, seguido das opiniões sobre o inquérito.

As opiniões relacionadas com o atendimento, burocracia e a organização sucedem-lhe sendo seguidas de questões relacionadas com procedimentos, sistemas informáticos, informação, recursos humanos e outros.

Analisando caso a caso, salientam-se:

### **14.1 Atendimento**

A maioria das opiniões refere-se a críticas pela falta de identificação dos funcionários “*que deveriam dar o exemplo*” e por não ser exigida identificação aos clientes.

As restantes, prendem-se com:

- Discriminação face ao que consideram ser a “primazia” dos particulares em detrimento dos operadores económicos (1 alfândega);
- Qualidade da informação (clareza);
- Disponibilidade;
- Comportamento (falta de humildade, correcção).

### **14.2 Burocracia**

A maioria das opiniões em sede de “burocracia” prende-se com:

- Demoras;
- Burocracia na rectificação de documentos;
- O processo de desalfandegamento que, pelo menos um inquirido, considera ser um entrave ao desenvolvimento económico do país, sugerindo a sua simplificação;
- A obrigatoriedade de cumprimento, no acto do desalfandegamento, de questões relacionadas com algumas informações complementares da pauta de serviço;
- Excesso de zelo;
- Necessidade de mais informatização.

### 14.3 Sistemas Informáticos

Ao contrário do ano anterior, só houve uma referência a lentidão e paragens dos sistemas informáticos.

As restantes opiniões, abaixo indicadas, são direccionadas à introdução de novas funcionalidades que melhorem ou simplifiquem a sua utilização e à formação e informação neste âmbito:

- Implementação, na importação, de autorização de saída (desalfandegamento) por via informática;
- Identificação clara dos campos de preenchimento obrigatório nas declarações electrónicas IEC/ISP;
- Instruções de preenchimento claras, nomeadamente com recurso a caixas de diálogo ou comentários ao clicar sobre o campo (IEC/ISP);
- Persistência de dúvidas sobre o funcionamento do SIC (EU) /EMCS, apesar das acções de sensibilização ocorridas, com incertezas quanto à entrada, em Janeiro, da fase FS1;
- Disponibilização de novas funcionalidades e mais informação no âmbito do STADA/Exportação - acesso ao histórico das declarações, indicação de mensagens lidas ou não lidas, maior facilidade na impressão das declarações.

### 14.4 Organização

Foram incluídas neste grupo opiniões e sugestões que se prendem com a estrutura orgânica, funcionamento e horário contínuo de atendimento, nomeadamente a sugestão de criação de um piquete no terminal de carga aérea (Alfândega do Aeroporto de Lisboa).

### 14.5 Procedimentos

Neste domínio, são referidas críticas que invariavelmente se prendem com a uniformização de procedimentos.

É sugerido por um cliente que os EUR.1 possam ser visados por qualquer Alfândega, e não somente pela estância de exportação, de forma a evitar a deslocação do exportador à Alfândega da sua área de jurisdição.

É igualmente sugerida a adopção pela alfândega de uma atitude pedagógica e de alerta aos operadores para o cumprimento das obrigações fiscais.

#### **14.6 Informação/ Formação**

As opiniões vão no sentido de prestar uma melhor informação e, ao mesmo tempo dar formação ou promover acções de informação/esclarecimento aos utentes.

#### **14.7 Recursos Humanos**

As opiniões neste âmbito têm a ver com falta de cortesia e inadequação de perfil comportamental.

#### **14.8 Outro**

Neste contexto, realçam-se as seguintes referências:

- Maior credibilização, na prática, do estatuto, uma vez certificado AEO, dado que não são visíveis acções nesse sentido;
- Furto de mercadoria.

#### **14.9 Inquérito**

Relativamente ao Inquérito, são feitas várias sugestões e feitas críticas quanto à adequação de algumas perguntas, realçando-se uma sugestão de integração na pergunta n.º 8 (evolução dos serviços aduaneiros) de uma opção de resposta - "Não evoluíram".

#### **14.10 Elogios**

São elogiados diversos serviços, nomeadamente a DSIEC, o Sector de Exportação da Alfândega do Freixeiro, as Alfândegas de Setúbal e do Jardim do Tabaco, bem como as Delegações Aduaneiras da Figueira da Foz e do Peso da Régua.

## 15. CARACTERIZAÇÃO DO INQUÉRITO

Apesar das nove opiniões e sugestões sobre o inquérito, constata-se que, na opinião de cerca de 91,64% dos inquiridos as perguntas são adequadas, sendo a linguagem clara e simples para 92,51%, correspondendo à expectativa de 90,78% dos mesmos.

Globalmente, em termos médios o inquérito satisfaz a 91,64% dos inquiridos.

Seguindo a curva dos resultados que se têm vindo a revelar ao longo da análise deste inquérito, regista-se também aqui, um decréscimo percentual das respostas positivas, cuja média se situa em -2,44%, sendo que no tocante à adequação das perguntas e à linguagem as diferenças situam-se cerca dos 4%.

**Quadro XXV – Caracterização do inquérito**

<b>Questões</b>	<b>SIM</b>	<b>%</b>	<b>NÃO</b>	<b>%</b>
Perguntas (adequadas)	318	91,64%	29	8,36%
Linguagem (simples e clara)	321	92,51%	26	7,49%
Expectativa	315	90,78%	32	9,22%
<b>Média</b>	<b>318</b>	<b>91,64%</b>	<b>29</b>	<b>8,36%</b>

## IV. CONCLUSÕES

A participação no inquérito diminuiu este ano cerca de 33% relativamente a 2009., situando-se, porém, acima do valor atingido em 2008.

A composição da amostra alterou-se significativamente com o acréscimo de 66,67% da participação de particulares, em detrimento dos despachantes oficiais e representantes, de que se esperava resultar uma inflexão profunda nos resultados, face aos anos anteriores, por se estar em presença de um agregado com uma perspectiva distinta de olhar os serviços aduaneiros, mais crítica comparativamente aos profissionais, dado o leque de serviços que procuram e o desconhecimento que, de uma maneira geral, possuem dos serviços e da legislação.

Aumentou a percentagem de respostas “NÃO SABE”, para a generalidade das perguntas, o que fez inflectir, no sentido descendente, as percentagens referentes às outras opções.

Tratou-se pois de um desafio que se considera superado pela DGAIEC, face aos resultados obtidos.

Assim, na opinião de 73,78% dos inquiridos, os serviços aduaneiros sofreram uma evolução positiva em 2010, ascendo a 84% se excluídos os que responderam “Não sabe”.

Em termos quantitativos, relativamente à qualidade dos serviços prestados, a média aritmética simples alcançada pelo conjunto dos serviços da DGAIEC situou-se em 3,65, resultado idêntico ao de 2009.

A margem de erro apurada é de 5,26% no intervalo de confiança [67,77%;78,29%].

Foi superada a meta fixada no QUAR/2009, no que concerne ao Objectivo de Qualidade O5, ultrapassando em 10% o valor crítico, o que mais uma vez faz ressaltar o empenho dos serviços no concurso para o cumprimento do objectivo, este ano de aplicação global (Serviços Centrais e Desconcentrados).

As aplicações informáticas continuam a ser consideradas excelentes e adequadas por 87,42% dos utilizadores.

No que concerne ao Portal, 89% da média dos utilizadores manifestarem-se favoravelmente.

Diminuiu o número de opiniões críticas e, no que respeita aos sistemas informáticos, estas consubstanciam contributos positivos para o aumento da qualidade dos SI.

Os resultados obtidos este ano, em geral sensivelmente inferiores aos de 2009, à excepção da média obtida no âmbito da qualidade dos serviços prestados, que se manteve inalterada, denotam a influência das respostas dos particulares, mantendo-se o que ficou dito em 2009 quanto à importância da envolvente externa e do quadro legal, condicionantes da actuação dos serviços a nível local, pouco aceites e compreendidas por muitos clientes externos, nomeadamente por particulares.

DSPO, 31 de Dezembro de 2010.