

Análise do Questionário 2008 Sugestões Implementadas

SUGESTÕES EFECTUADAS PELOS UTENTES NO QUESTIONÁRIO DE 2007

INTRODUÇÃO

A Administração Fiscal tem vindo a efectuar questionários anuais com o objectivo de aferir o grau de satisfação dos seus principais grupos de Utentes¹ relativamente aos serviços que lhes presta. As sugestões de melhoria recebidas no âmbito destes questionários são analisadas e, possuindo mérito, enquadradas nas estratégias da Administração Fiscal com vista a uma futura concretização.

Assim, é objectivo deste documento fazer o ponto de situação das medidas tomadas pela Administração para executar as sugestões pertinentes e exequíveis efectuadas pelos Utentes no questionário realizado em 2007.

Por outro lado, e ainda que faça referência aos desenvolvimentos que tiveram lugar nos demais canais de comunicação disponíveis, o presente documento enfatiza os melhoramentos introduzidos no canal *internet*, os quais se direccionaram às seguintes áreas de actuação:

- Disponibilização *on-line* de informação fiscal;
- Consulta *on-line* da situação fiscal;
- Disponibilização de mais serviços *on-line*.

DISPONIBILIZAÇÃO *ON-LINE* DE INFORMAÇÃO FISCAL

Neste domínio, avulta a fusão dos antigos *sites* da DGCI e das Declarações Electrónicas no novo Portal das Finanças, no qual foi integrada toda a informação anteriormente disponível para consulta naqueles *sites*.

¹ Os grupos de Utentes alvo de diagnóstico têm sido os Utentes *internet*, os Técnicos Oficiais de Contas e os Notários.

Em articulação com a entrada em produção do Portal das Finanças, iniciou-se o enriquecimento da ajuda disponível nas áreas de apoio à utilização de serviços e de perguntas frequentes, tarefa que ainda se encontra em curso.

CONSULTA *ON-LINE* DA SITUAÇÃO FISCAL

Considerando as sugestões efectuadas pelos Utentes no sentido de poderem aceder, via *internet*, a mais informação relacionada com a sua situação fiscal e a detalhes adicionais nos dados já disponíveis para consulta, realizaram-se os seguintes trabalhos:

- Foi disponibilizado a advogados e solicitadores o acesso à caderneta predial de prédios objecto de transmissão;
- O Portal das Finanças apresenta já alguma personalização das obrigações fiscais, assim como um maior detalhe na descrição das mesmas.

É, também, de realçar a preocupação constante em disponibilizar para consultas apenas dados actualizados e que reflectam a verdadeira situação fiscal do Utente.

DISPONIBILIZAÇÃO DE MAIS SERVIÇOS *ON-LINE*

Indo de encontro às sugestões efectuadas pelos Utentes, procedeu-se à introdução de diversas melhorias, havendo a destacar, entre outras:

- O reforço da ajuda ao preenchimento de declarações fiscais, com destaque para a declaração Modelo 3 de IRS;
- O alargamento do pré-preenchimento de dados na declaração Modelo 3 de IRS;
- A melhoria dos mecanismos automáticos de identificação de erros, graças ao alargamento dos cruzamentos de dados efectuados;
- A disponibilização da possibilidade de liquidar a verba 1.1 do Imposto do Selo nas doações a favor de pessoas colectivas;
- A disponibilização da possibilidade de entrega da participação Modelo 1 de Imposto de Selo sobre transmissões gratuitas;

- A disponibilização da possibilidade de liquidar o Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis (IMT) para outros factos;
- A implementação do novo sistema de reclamações, elogios e sugestões (SIREs) nas Lojas do Cidadão e da Empresa e nos Portais do Cidadão e da Empresa, permitindo às empresas apresentar, presencial e electronicamente, reclamações, elogios e sugestões relativas aos serviços disponíveis nesses espaços;
- A disponibilização da adesão às notificações electrónicas;
- A disponibilização da entrega de pedidos de informação vinculativa.

Deu-se, ainda, continuidade aos trabalhos de validação, detecção e controlo de erros nos ficheiros recebidos, de forma a garantir a melhoria contínua do serviço prestado.

MELHORIA DOS CANAIS NÃO *INTERNET*

No que a estes canais respeita, é de destacar a implementação das seguintes melhorias:

- A continuação da estratégia de reforço dos serviços disponíveis via IVR (*Interactive Voice Response*), ao nível do Centro de Atendimento Telefónico, como meio de minimizar o tempo de espera dos Utentes na obtenção de informações;
- Iniciou-se a utilização do *SMS* para informar os contribuintes da emissão de reembolsos de IRS, prevendo-se alargar a utilização deste canal a novos serviços durante o próximo ano;
- Foi incrementada a utilização do *e-mail* como meio de informar os contribuintes, nomeadamente quanto a datas de cumprimento de obrigações fiscais;
- Deu-se, também, continuidade à implementação de melhorias na qualidade e na rapidez de tratamento dos *e-mails*, através do reforço das equipas existentes para esse efeito.