

Estrutura Matricial das Áreas de Atividade das Tecnologias e dos Sistemas de Informação da Autoridade Tributária e Aduaneira

O Decreto-Lei n.º 117/2011, de 15 de dezembro, aprovou a orgânica do Ministério das Finanças, tendo o Decreto-Lei n.º 118/2011, da mesma data, aprovado a estrutura orgânica da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT).

No desenvolvimento daqueles diplomas, a Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, estabeleceu a dotação máxima dos chefes das equipas multidisciplinares.

Assim, ao abrigo do artigo 22.º da Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro, na redação conferida pela Lei n.º 51/2005, de 30 de agosto e em conformidade com a alínea b) do artigo 6.º e artigo 11.º, ambos do Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro e com o artigo 42.º da Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, determino o seguinte:

1 - A estrutura matricial das áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) comporta as seguintes equipas de projeto multidisciplinares de 1.º e 2.º nível:

1.1 - Equipa de projeto multidisciplinar de Gestão de Contribuintes e Inspeção incluindo as equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível de Identificação e Gestão de Contribuintes, Suporte à Atividade Inspetiva e Antifraude e DataWarehouse;

1.2 - Equipa de projeto multidisciplinar de Gestão de Impostos, incluindo as equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível de Gestão Declarativa, Imposto sobre o Rendimento, Imposto sobre o IVA e Património;

1.3 - Equipa de projeto multidisciplinar de Sistemas Aduaneiros;

1.4 - Equipa de projeto multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros constituída pelas equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível de Processos Executivos, Infrações e Contencioso Fiscal, Conta Corrente e Controlo de Cobrança e Gestão de Tesouraria e Contabilidade;

1.5 - Equipa de projeto multidisciplinar de Administração de Plataformas, constituída pelas equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível de Administração de Sistema Central e Administração de Sistemas Distribuídos;

1.6 - Equipa de projeto multidisciplinar de Gestão de Operações e Comunicações, constituída pelas equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível de Gestão de Operações e Serviços, Produção e Logística e Comunicações;

1.7 - Equipa de Projeto Multidisciplinar de Segurança Informática, incluindo a equipa de projeto multidisciplinar de 2.º nível de Certificação Digital e Mobilidade.

2 - São, ainda, criadas as seguintes equipas de projeto multidisciplinar de 2.º nível:

2.1 - Arquitetura e Gestão de Canais;

2.2 - Gestão da Relação;

2.3 - Missão para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte.

3 - Constituem competências das equipas de projeto multidisciplinares:

3.1 - Gestão de Contribuintes e Inspeção

A equipa de projeto multidisciplinar de 1.º nível Gestão de Contribuintes e Inspeção, abreviadamente designada por AGCI, garante os sistemas necessários à identificação e registo de contribuintes e à obtenção de informação de suporte à atividade inspetiva, assegura a compilação e manutenção de informação que permita construir e manter um repositório de informação estratégica e assegura a

construção de modelos de informação para análise de risco e seleção de contribuintes e ou operadores económicos, competindo às respetivas equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível:

3.1.1 - Identificação e Gestão de Contribuintes (abreviadamente designada por NIGC):

- a) Garantir os processos necessários à identificação e Registo de Contribuintes e Operadores Económicos;
- b) Garantir a gestão do cadastro de ativos;
- c) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicacionais sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;
- d) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respectivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.1.2 - Suporte à Atividade Inspetiva (abreviadamente designada por NSAI):

- a) Garantir os sistemas de suporte à gestão processual dos procedimentos de inspeção e combate à fraude;
- b) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicacionais sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;
- c) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respectivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.1.3 - Antifraude e Datawarehouse (abreviadamente designada por NADW):

- a) Construir os modelos analíticos para apoio à seleção e análise de risco;
- b) Construir os modelos preditivos para suportar o planeamento de ações inspetivas e identificação de grupos de risco;
- c) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicacionais sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;
- d) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor;
- e) Definir e manter a metadata e datamarts do datawarehouse, garantindo a gestão do processo de extração, transformação e transferência de informação, bem como a qualidade e sincronização de dados;
- f) Assegurar a produção de indicadores de gestão, de relatórios predefinidos e informação complementar de apoio à gestão.

3.2 - Gestão de Impostos

A equipa de projeto multidisciplinar de 1.º nível Gestão de Impostos, abreviadamente designada por AGI, assegura o desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão da informação declarativa e garante a liquidação dos impostos diretos e indiretos, competindo às respetivas equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível:

3.2.1 - Gestão Declarativa (abreviadamente designada por NGD):

- a) Garantir a entrega e consulta de declarações fiscais via internet;

- b) Controlar o cumprimento das obrigações declarativas por parte dos contribuintes;
- c) Garantir o armazenamento e recuperação das versões eletrónicas de documentos e gerir a manutenção e destruição dos registos eletrónicos, em conformidade com as exigências legais;
- d) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicativos sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;
- e) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicativo, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.2.2 - Imposto sobre o Rendimento (abreviadamente designada por NIR):

- a) Garantir a liquidação dos impostos sobre o rendimento;
- b) Assegurar a gestão de divergências;
- c) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicativos sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;
- d) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicativo, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.2.3 - Imposto sobre o IVA e Património (abreviadamente designada por NIP):

- a) Garantir a gestão dos processos de liquidação de impostos sobre o património e IVA;
- b) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicativos sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;
- c) Dar suporte à resolução de problemas associados à exploração dos sistemas aplicativos em produção e da sua responsabilidade;
- d) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicativo, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.3 - Sistemas Aduaneiros

A equipa de projeto multidisciplinar de 1.º nível de Sistemas Aduaneiros abreviadamente designada por ASA, compete gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicativos sob a sua responsabilidade, incluindo a avaliação da sua viabilidade, formalização de requisitos, desenho, programação, integração, teste, apoio à passagem a produção e manutenção necessários para:

- a) Garantir a execução do licenciamento do comércio externo, impostos especiais sobre o consumo e fiscalidade automóvel;
- b) Garantir a interação com os sistemas comunitários;
- c) Assegurar a gestão dos regimes especiais de tributação;
- d) Assegurar a gestão das transações de mercadorias intracomunitárias e extracomunitárias (importação, exportação, declaração sumária e trânsito);

- e) Garantir o tratamento e controlo da entrada e saída de mercadorias no espaço português, nomeadamente as ações antifraude e IVA comunitário;
- f) Manter a informação do Sistema Integrado de Gestão Pautal;
- g) Assegurar o suporte às vigilâncias de produtos sensíveis para a economia comunitária;
- h) Assegurar a gestão dos contingentes pautais;
- i) Garantir a contabilização de receitas fiscais e aduaneiras;
- j) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.4 - Justiça Tributária e Fluxos Financeiros

A equipa de projeto multidisciplinar de 1.º nível Justiça Tributária e Fluxos Financeiros, abreviadamente designada por AJFF, garante a gestão do contencioso tributário das infrações fiscais e aduaneiras, a gestão de créditos tributários e a gestão de fluxos financeiros e respetiva contabilização de receitas fiscais, competindo às respetivas equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível:

3.4.1 - Processos Executivos (abreviadamente designada por NPE):

- a) Gerir os processos em cobrança coerciva;
- b) Gerir os processos de penhoras, bem como os procedimentos e modalidades de venda de bens penhorados;
- c) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicacionais sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;
- d) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.4.2 - Infrações e Contencioso Fiscal (abreviadamente designada por NICF):

- a) Gerir a automatização da tramitação dos processos de contraordenação;
- b) Garantir os processos e procedimentos de contencioso tributário na fase administrativa não judicial;
- c) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicacionais sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;
- d) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.4.3 - Conta Corrente e Controlo de Cobrança (abreviadamente designada por NCC):

- a) Garantir o controlo de cobrança e conta corrente do contribuinte;
- b) Garantir a contabilização de receitas fiscais e aduaneiras;
- c) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicacionais sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;

d) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.4.4 - Gestão de Tesouraria e Contabilidade (abreviadamente designada por NTC):

a) Assegurar a gestão de tesouraria;

b) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicacionais sob a sua responsabilidade, incluindo o apoio na implantação organizacional dos mesmos, bem como dar suporte à resolução de problemas associados à sua exploração em produção;

c) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo de acordo com a metodologia em vigor.

3.5 - Administração de Plataformas

À equipa de projeto multidisciplinar de 1.º nível de Administração de Plataformas, abreviadamente designada por AAP, compete a gestão de plataformas centrais, produtos e serviços suportados pelas mesmas, incluindo Sistemas de Gestão de Bases de Dados, de acordo com os standards e metodologias definidos, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão de desempenho e de capacidades e promover a evolução tecnológica a nível da arquitetura técnica, competindo às respetivas equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível:

3.5.1 - Administração de Sistema Central (abreviadamente designada por NSC):

a) Garantir a gestão e a disponibilidade da plataforma central mainframe e restantes plataformas sob a sua responsabilidade;

b) Gestão de Bases de Dados DB2, de acordo com os standards e metodologias definidos, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão de desempenho e de capacidades;

c) Assegurar, em articulação com as áreas competentes, a disponibilização dos recursos tecnológicos necessários para a operação de aplicações, produtos e serviços;

d) Dinamizar o processo de planeamento de capacidades e gestão de desempenho das plataformas sob a sua responsabilidade;

e) Acompanhar a resolução de problemas transversais às plataformas tecnológicas.

f) Desenho, implementação e teste de novas soluções ou desenvolvimentos, designadamente consolidações, upgrades, novas facilidades e serviços;

g) Gerir e controlar, no contexto operacional, a execução dos contratos de manutenção e do inventário do parque informático sob a sua responsabilidade;

h) Gestão de incidentes e resolução de problemas;

i) Implementação de políticas de continuidade de operações no âmbito da sua atuação.

3.5.2 - Administração de Sistemas Distribuídos (abreviadamente designada por NSD):

a) Garantir a gestão e a disponibilidade das plataformas centrais sob a sua responsabilidade;

b) Gestão de Bases de Dados Oracle e SQL, de acordo com os standards e metodologias definidos, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão de desempenho e de capacidades;

c) Assegurar a gestão de incidentes e resolução de problemas;

- d) Implementação de políticas de continuidade de operações no âmbito da sua atuação;
- e) Gerir e controlar, no contexto operacional, a execução dos contratos de manutenção e do inventário do parque informático sob a sua responsabilidade.

3.6 - Gestão de Operações e Comunicações

À equipa de projeto multidisciplinar de 1.º nível de Gestão de Operações e Comunicações, abreviadamente designada por AGOC, compete assegurar a exploração, independentemente da plataforma, dos sistemas aplicativos de suporte à atividade da AT, administrar a rede de voz e dados e garantir o apoio aos utilizadores, competindo às respetivas equipas de projeto multidisciplinares de 2.º nível:

3.6.1 - Gestão de Operações e Serviços (abreviadamente designada por NGOS):

Desenvolvimento do controlo da gestão por níveis de serviço estabelecido, bem como coordenar o atendimento e apoio técnico aos utilizadores internos e externos, seguindo metodologias em vigor, focalizado nas vertentes de suporte técnico e nível de serviço fornecido, nomeadamente:

- a) Gerir o atendimento e apoio técnico de nível 1 através de um centro de contactos;
- b) Garantir o suporte técnico das infraestruturas tecnológicas e proceder ao reencaminhamento dos incidentes;
- c) Proceder à monitorização dos eventos quanto à alarmística ativa e zelar pela prevenção dos incidentes através do diagnóstico pró-ativo;
- d) Proceder à instalação automática de servidores e estações de trabalho nos locais, de acordo com um processo predefinido pela administração de plataformas e após a sua asserção positiva de conformidade com o ambiente de produção;
- e) Gerir o processo de incidentes e problemas;
- f) Assegurar a gestão das configurações e alterações;
- g) Garantir a disponibilidade dos sistemas sob a sua responsabilidade;
- h) Monitorizar os níveis de serviço e elaborar os relatórios de quebra de serviço.

3.6.2 - Produção (abreviadamente designada por NP):

- a) Assegurar a exploração, independentemente da plataforma, dos sistemas aplicativos em colaboração com as unidades orgânicas que contribuem para aquele fim;
- b) Distribuir as aplicações e garantir a sua entrada em produção, independentemente da plataforma, já certificadas de que cumprem os standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicativo, nomeadamente no domínio da arquitetura e segurança;
- c) Planificar e executar as cadeias de batch e os procedimentos automáticos definidos pela administração das plataformas, de forma a garantir os níveis de serviço;
- d) Executar os procedimentos de salvaguarda e reposição da informação, incluindo os inseridos na política definida para o Disaster Recovery;
- e) Garantir a gestão do parque de impressoras, o sistema de impressão e o controlo da emissão de documentos provenientes dos diversos sistemas de informação.

3.6.3 - Logística e Comunicações (abreviadamente designada por NLC):

- a) Administrar e gerir a rede de comunicações;

- b) Assegurar a interligação com as entidades externas nacionais e comunitárias;
- c) Elaborar projetos de infraestruturas de rede e acompanhar a sua execução;
- d) Assegurar os procedimentos de logística de equipamentos integrados na rede da AT;
- e) Gerir e controlar, no contexto operacional, a execução dos contratos de manutenção e do inventário do parque informático distribuído.

3.7 - Segurança Informática

À equipa de projeto multidisciplinar de 1.º nível de Segurança Informática, abreviadamente designada por ASI, compete a definição, realização e revisão periódica do sistema de segurança informática e das normas de segurança complementares da AT, competindo à respetiva equipa de projeto multidisciplinar de 2.º nível:

3.7.1 - Certificação Digital e Mobilidade (abreviadamente designada por NCDM)

- a) Avaliar os riscos e potenciais ameaças para os recursos de informação;
- b) Estabelecer os requisitos de proteção adequados face aos riscos identificados, bem como assegurar a sua conformidade com a lei e os padrões internacionais;
- c) Estabelecer os procedimentos e medidas de proteção a executar em casos de desastre, calamidade pública ou de risco para a continuidade da atividade prosseguida pela AT;
- d) Administrar o sistema de gestão de identidades dos utilizadores;
- e) Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores;
- f) Administrar a infraestrutura de chave pública interna e assegurar as operações que requeiram certificação digital;
- g) Promover as medidas de proteção adequadas para as aplicações informáticas, incluindo os serviços web;
- h) Assegurar os procedimentos de segurança nas interações do sistema informático da AT com os sistemas informáticos de outras entidades;
- i) Administrar o sistema de proteção contra vírus informáticos, malware, spam e acesso a conteúdos não autorizados;
- j) Propor e executar o programa de deteção de vulnerabilidades;
- k) Efetuar ações de diagnóstico, monitorização e controlo no domínio da segurança dos sistemas de informação, comunicações e infraestruturas tecnológicas;
- l) Realizar ações de peritagem informática para recolha e produção de prova em caso de violação das normas de segurança em vigor;
- m) Colaborar com a Direção de Serviços de Auditoria Interna na parte relativa à auditoria informática;
- n) Colaborar com outras entidades do Estado no domínio da segurança da informação, designadamente na prevenção do cibercrime.

3.8 - Arquitetura e Gestão de Canais

À equipa de projeto multidisciplinar de 2.º nível de Arquitetura e Gestão de Canais, abreviadamente designada por NAGC, compete definir e garantir a aplicação de metodologias e boas práticas, assegurar o desenvolvimento e manutenção de sistemas transversais à AT e os de suporte à interação direta com os

contribuintes e operadores económicos e assegurar os sistemas e mecanismos necessários à interoperabilidade na Administração Pública, nomeadamente:

- a) Definir e gerir os standards de interfaces para o utilizador independentemente do canal, bem como modelos de usabilidade, incluindo as aplicações de Portal, Web Services, XML e outros modelos de interoperabilidade;
- b) Gerir o ciclo de vida dos sistemas aplicativos de suporte à interação, nomeadamente Portais e Gestão de Contactos e de suporte à gestão interna, incluindo a avaliação da sua viabilidade, formalização de requisitos, desenho, programação, integração, teste, apoio à passagem a produção e manutenção;
- c) Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicativo, nomeadamente no domínio da arquitetura, modelo de dados, segurança, documentação, gestão da qualidade, gestão de projetos e respetivo reporting de controlo
- d) Definir metodologias, práticas, modelos e ferramentas para o desenvolvimento aplicativo, testes e controlo de qualidade das aplicações;
- e) Promover a criação e manutenção dos ambientes de desenvolvimento e qualidade, bem como a certificação de aplicações e controlo de versões em produção, em colaboração com as restantes áreas especializadas;
- f) Assegurar a comunicação entre diferentes áreas em todos os projetos de natureza transversal, garantindo o alinhamento com os princípios definidos para a Arquitetura de Sistemas, a consistência global e a identificação de requisitos de infraestrutura;
- g) Dinamizar a formalização da arquitetura empresarial dos Sistemas de Informação da AT, definindo e mantendo o macro-modelo de referência da arquitetura de sistemas, infraestrutura, dados e processos, bem como o normativo associado;
- h) Apoiar a integração dos processos de interoperabilidade nomeadamente com entidades externas.

3.9 - Gestão da Relação

À equipa de projeto multidisciplinar de 2.º nível de Gestão da Relação, abreviadamente designada por NGR, compete assegurar a gestão da relação entre os utilizadores e as áreas de sistemas de informação no sentido de identificar as necessidades de conceção de aplicações e soluções informáticas bem como a gestão da avaliação do impacto da sua implementação, nomeadamente:

- a) Coordenar os estudos de viabilidade das soluções informáticas propostas em colaboração com as respetivas áreas (análise custo/benefício e impacto previsto);
- b) Colaborar com as áreas de sistemas de informação na avaliação das necessidades de meios tecnológicos;
- c) Elaborar uma proposta anual de planeamento dos projetos informáticos;
- d) Propor modelos de avaliação e priorização dos projetos informáticos;
- e) Assegurar, em colaboração com as áreas de negócio, a definição dos macro-requisitos para os sistemas aplicativos;
- f) Propor priorização dos projetos informáticos de acordo com a estratégia da AT para submissão à aprovação do Comité e subcomités de utilizadores;
- g) Articular com a área de planeamento a gestão da carteira de pedidos e projetos solicitados pelos utilizadores;
- h) Assegurar o acompanhamento e monitorização dos projetos estratégicos, propondo ações corretivas em caso de desvio face aos objetivos estabelecidos

b) Colaborar com as áreas de sistemas de informação na avaliação das necessidades de meios tecnológicos;

i) Avaliar os resultados e impactos resultantes da implementação dos projetos informáticos e promover a sua divulgação.

3.10 - Missão para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte

À equipa de projeto multidisciplinar de 2.º nível de Missão para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte, abreviadamente designada por NMIQ, compete assegurar, no âmbito dos sistemas informáticos, a gestão dos projetos associados ao relacionamento da AT com os contribuintes e à promoção da qualidade nos serviços por ela prestados, coordenando a implementação dos projetos que constam do seu plano estratégico, nomeadamente:

a) Implementar o projeto de desmaterialização dos procedimentos e processos instaurados e tramitados nos serviços da AT, bem como as funções de trabalho em rede e de deslocalização de processos;

b) Implementar a estratégia de integração de canais de comunicação com os contribuintes e de sistematização das funções de atendimento da AT;

c) Implementar a estratégia de comunicação de caráter informativo e pedagógico com os contribuintes, ao serviço da prevenção do incumprimento;

d) Desenvolver o plano de desmaterialização das comunicações, notificações e citações da AT com os contribuintes;

e) Implementar os projetos de fatura eletrónica e comunicação eletrónica dos elementos de faturação e documentação conexa;

f) Conceber e implementar os projetos associados ao relacionamento da AT com os contribuintes;

g) Desenvolver os projetos associados ao incremento da qualidade dos serviços prestados pela AT.

4 - O presente despacho produz efeitos a 1 de janeiro de 2012.

1 de janeiro de 2012. - O Diretor-Geral, José António de Azevedo Pereira.

ver [*documento original*](#)