

Legislação

Diploma – Despacho n.º 13171/2014, de 30 de outubro

Estado: vigente

Resumo: Criação da Unidade de Gestão da Relação com os Contribuintes

Publicação: Diário da República n.º 210/2014, Série II, de 30.10.2014, Páginas 27431 - 27431.

Legislação associada: [Decreto-Lei n.º 118/2011 - 15/12](#).

Histórico de alterações: -

Ver – [original no DR](#)

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

Despacho n.º 13171/2014, de 30 de outubro

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 disposto no artigo 22.º da Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro, 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 - É criada, na estrutura matricial da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), a Unidade de Gestão da Relação com os Contribuintes, equipa de projeto multidisciplinar de 1.º nível, abreviadamente designada por UGRC.

2 - À UGRC compete, em face da importância dos sistemas informáticos na gestão do interface relacional da AT com os contribuintes, promover o cumprimento voluntário das obrigações tributárias pelos contribuintes e a qualidade nos serviços prestados pela AT, para os quais deverá, nomeadamente:

a) Conceber e assegurar a implementação do plano anual de apoio e promoção do cumprimento voluntário das obrigações fiscais e aduaneiras, incluindo projetos de sensibilização dos contribuintes e ajustamentos nos procedimentos internos dos serviços que promovam uma relação eficiente, transparente e a promoção da qualidade nos serviços prestados;

b) Analisar o desempenho fiscal dos contribuintes, nomeadamente a partir dos dados recebidos dos próprios e de terceiros, e de todas as bases de dados da AT, bem como partilhar as inconformidades detetadas com os contribuintes, recomendando a sua regularização voluntária ou a respetiva justificação, assegurando a sua análise e promovendo as operações subsequentes;

c) Desenvolver estudos de compreensão do comportamento fiscal dos contribuintes, incluindo aqueles que sejam considerados de risco e propor medidas de ação;

d) Conceber e implementar projetos de promoção ativa do cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras, nomeadamente com entidades representativas de classes profissionais ou de grupos de contribuintes;

e) Interpelar os contribuintes a regularizarem voluntariamente a sua situação tributária, quando sejam detetadas situações de incumprimento, explicitando as vantagens dessa regularização;

f) Estudar as causas do incumprimento das obrigações fiscais e conceber, implementar ou promover medidas tendentes à sua diminuição.

g) Promover o exercício da cidadania fiscal, bem como a divulgação da sua importância, incluindo através da conceção e implementação de projetos de educação para a cidadania fiscal em colaboração com os órgãos competentes;

- h) Assegurar a coordenação dos canais de atendimento dos contribuintes e garantir a qualidade e a eficiência do atendimento, independentemente do canal utilizado;
- i) Promover a normalização de conceitos e procedimentos de modo a garantir a uniformidade do atendimento aos contribuintes e operadores económicos;
- j) Propor medidas facilitadoras do atendimento, da sua racionalização, eficiência e qualidade;
- k) Divulgar as várias funcionalidades que os meios eletrónicos e os suportes informáticos facultam aos contribuintes e operadores económicos, no seu contacto com a AT e no cumprimento voluntário das respetivas obrigações tributárias e aduaneiras;
- l) Conceber e realizar ações de comunicação junto dos contribuintes e operadores económicos para a divulgação de informação tributária e aduaneira relevante, assim como a publicação de cartas de compromisso para fortalecer uma cultura de confiança e colaboração com os contribuintes;
- m) Assegurar a gestão dos serviços ou balcões virtuais colocados à disposição dos contribuintes e operadores económicos, nomeadamente os respeitantes ao «e-balcão»;
- n) Promover a implementação generalizada de um sistema de pagamento por meios eletrónicos de obrigações tributárias, designadamente através de débito direto em conta bancária, nas situações em que tal for possível;
- o) Promover as ações adequadas à melhoria da imagem da AT e à qualidade dos seus serviços;
- p) Assegurar o tratamento de reclamações e pedidos dos contribuintes segundo critérios uniformes, propondo medidas corretivas, nos casos em que tal se justifique;
- q) Assegurar a gestão do sistema de desmaterialização dos processos e procedimentos instaurados e tramitados nos serviços da AT, bem como as funções de trabalho em rede e de deslocalização de processos;
- r) Assegurar a gestão do sistema de notificações eletrónicas, bem como os processos de conceção, produção e expedição de quaisquer comunicações destinadas aos contribuintes e operadores económicos;
- s) Assegurar o funcionamento do sistema «e-fatura», do sistema de gestão do documento eletrónico de transporte, do sorteio "Fatura da Sorte" e do Gabinete de Apoio às Operações do Sorteio;
- t) Coordenar a gestão do "Sistema de Gestão de Processos e Serviços";
- u) Assegurar o serviço de envio de informação de apoio ao cumprimento voluntário, sempre que a AT possua conhecimento prévio das obrigações tributárias que os contribuintes têm a cumprir, bem como no início de uma relação tributária, informação acerca de divergências de valores declarados e informação sobre a prática de infrações e conclusiva após regularização;
- v) Desenvolver e assegurar uma base de dados de conhecimento com informação sistematizada, das diferentes áreas tributárias e aduaneiras, para consulta pelos contribuintes.
- 3 - A Missão para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte (MIQ), equipa de projeto multidisciplinar de 2.º nível, é integrada na UGRC.
- 4 - A UGRC exerce as suas atribuições na dependência do Diretor-Geral da Autoridade Tributária e Aduaneira.
- 5 - O presente despacho produz efeitos a 1 de novembro de 2014.
- 22 de outubro de 2014. - O Diretor-Geral, António Brigas Afonso.