

PLANO DE AÇÃO NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO ABERTA 3ª REUNIÃO TRIMESTRAL – Julho'20

Enquadramento

No âmbito do **Plano de Ação Nacional de Administração Aberta**, a AT, no cumprimento no definido no quadro do compromisso #3 - Divulgação de Informação Fiscal e Aduaneira, da sua responsabilidade, cumpriu com o estabelecido na 3ª actividade *Realizar reuniões de trabalho trimestrais no âmbito da RNAA (e outros stakeholders identificados com relevantes) para avaliar temas/áreas relevantes para os cidadãos no âmbito da Informação Fiscal e aduaneira.*

Foram convidados:

- ▶ Todos os membros da RNAA, para além da Autoridade Tributária, que organiza:
 - Agência para a Modernização Administrativa
 - Área de Governo da Presidência e da Modernização Administrativa
 - Provedor de Justiça
 - Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos
 - Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas
 - Associação Nacional de Jovens Empresários
 - Associação Nacional de Municípios Portugueses
 - Plataforma de Associações da Sociedade Civil
 - Transparência e Integridade.

Presenças:

- ▶ Helder Lage - Autoridade Tributária, organizador
- ▶ Daniel Santos – AMA-LabX, coordenação RNAA e 1º PANAA
- ▶ Hugo Vieira – Associação Nacional de Jovens Empresários – ANJE
- ▶ Jorge Robalo - Plataforma de Associações da Sociedade Civil - PASC

Temas, Análise e Propostas

Reunião realizada por *webex*, teve início às 09:30. O organizador começou por agradecer as presenças passando a partilhar uma breve apresentação [anexo] sobre a razão da realização das reuniões trimestrais, incluindo a indicação dos 5 temas resultantes das duas reuniões anteriores e salientando que o objetivo destas reuniões é *avaliar e definir, em parceria com diferentes stakeholders, temas de relevo para os cidadãos em geral no âmbito da informação fiscal e aduaneira, com vista a obter contributos concretos para possíveis desenvolvimentos que facilitem, simplifiquem e promovam o acesso das partes interessadas a informação fiscal e aduaneira que lhes seja relevante.* Foi (re)lembrado o papel da AT, ou seja: não impor quaisquer barreiras à apresentação de propostas, sendo mera moderadora [sem responder, comentar ou fazer juízo de valor sobre o que fosse apresentado], salientando por fim que as propostas não teriam um carácter vinculativo, no entanto seriam bem-vindas e tidas em consideração, independentemente de poderem ou não vir a consubstanciar propostas de compromissos para o **II Plano de Acção Nacional de Administração Aberta**, objectivo último destes encontros.

Neste contexto, passam-se a apresentar os temas debatidos e as propostas que, por consenso, foram decididas considerar saber:

Tema	Questões	Análise	Propostas
Notificações e alertas eletrónicos [identificado nas reuniões anteriores]	Os conteúdos das notificações, e mesmo da maioria das informações, são densas e difíceis de compreender, para a maioria dos cidadãos [contribuintes singulares ou representantes de colectivos.	Sendo uma questão recorrente, a AT está alerta e atenta. Já encetou algumas iniciativas que visam identificarem soluções tecnicamente correctas e que permitam simplificar a sua comunicação escrita, mas está disponível para avaliar todas as propostas.	Identificar, no conjunto de cidadãos contribuintes e/ou profissionais, quem esteja disponível para ser ouvido e que, expressando as dúvidas, ajude a AT a compreender os pontos em que possa melhorar ambas, informações e notificações .
Atendimento selectivo	As PME são parte fundamental do tecido empresarial nacional. Os empresários têm com frequência questões a resolver com a AT, sendo que estão sujeitos às regras aplicáveis aos contribuintes em geral, sendo que na maior parte das vezes não dispõem da possibilidade de esperar pelo atendimento.	Ainda que mereça atenção da parte da AT este alerta, os atendimentos por marcação podem ser um meio que, estando à disposição, podem resolver uma parte das questões que querem ver esclarecidas e resolvidas.	Sendo que os Advogados, Solicitadores e Contabilistas têm atendimento prioritário e dedicado, os empresários das PME também o deveriam poder ter.
Pilotos	A AT desenvolve anualmente um conjunto de projectos, que passa a produção sem que os destinatários sejam envolvidos. Envolver os destinatários nos projectos de maior impacto e/ou complexidade.	A maioria dos projectos da AT não têm como destinatário um grupo específico de contribuintes, tendo por isso aplicabilidade transversal. No caso de projectos direccionados a um grupo de utilizadores específicos, poder-se-á questionar a participação de contribuintes nas diversas fases de desenvolvimento e testes.	O envolvimento dos destinatários dos projectos [sejam desenvolvimento aplicacional seja de melhoria de processos, como o do atendimento] desde a sua concepção à passagem a produção [disponibilização], pode, a partir de pilotos, não só serem mais adequados aos fins, como serem “rejeitados”, otimizando recursos e tempo, melhorando resultados. Através da realização experiências e produção de versões piloto, que possam ser testados com grupos de controlo, pode-se posteriormente escalar para soluções mais robustas e validadas técnica e conceptualmente pelo seu público-alvo.
Fontes para melhoria contínua	A melhoria contínua pode ter muitas fontes, sendo que uma das mais importantes são as reclamações. Sejam ao atendimento sejam os funcionamento.	As reclamações ao atendimento ou ao funcionamento [incluindo canais web] são avaliadas e caso apontem para questões a ser melhoradas, estas são em regra tidas em conta. As reclamações graciosas têm um enquadramento próprio, não se aplicando estes pressupostos.	Um dos meios cujo conteúdo mais ajuda à melhoria do serviço prestado ou dos processos/procedimentos, são as reclamações. Sendo a AT alvo de reclamações, tratá-las de forma aproveitar essa informação pode ser uma abordagem importante, também para a melhoria da sua imagem.

ANEXO - Apresentação



3ª actividade

Realizar reuniões de trabalho trimestrais no âmbito da RNAA (e outros stakeholders identificados com relevantes) para avaliar temas/áreas relevantes para os cidadãos no âmbito da Informação Fiscal e aduaneira.



Temas/Áreas relevantes para os cidadãos no âmbito da Informação Fiscal e aduaneira.

Only Once
Informação e linguagem
Identificação, perfil, segmentação
Eventos de vida
Chatbot fiscal e aduaneiro



O que pode ser disruptivo?

O que pode aproximar a administração do cidadão e da administração?

Como pode ser simplificar a comunicação?

Que canais devem ser privilegiados?



Objectivo

Recolher contributos e ideias que possam contribuir para identificar eventuais compromissos a incluir em Planos futuros, no entanto sem que tenham que estar centrados no quadro da comunicação e informação.

