



# COMPROMISSO #3 ACTIVIDADE #4

J A N E I R O 2 0 1 9 | J U L H O 2 0 2 0

I PLANO DE AÇÃO NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO ABERTA

## Índice

Enquadramento.....	2
Apreciações, sugestões e propostas .....	2
Conclusões.....	6

### Portugal na **Open Government Partnership:** **Um Farol para uma administração pública cada vez mais transparente e aberta**

In: Prefácio - I PLANO DE AÇÃO NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO ABERTA - PORTUGAL

## Enquadramento

Esta actividade, enquadrada no compromisso #3 do **I Plano de Ação Nacional de Administração Aberta**, tem como objectivo consolidar e estruturar os resultados das reuniões trimestrais [actividade #3], a ser realizada após a última reunião, incorporando as propostas recolhidas, identificando até dois possíveis compromissos a inserir no **II Plano de Ação Nacional de Administração Aberta**, dependentes de posterior decisão interna e da disponibilidade financeira.

É neste contexto que é realizado o presente relatório que apresenta, em quadro [forma simplificada e de análise intuitiva], todas as apreciações, sugestões e propostas, bem como a sua avaliação quanto à pertinência, adequação aos objectivos da Administração Aberta e eventuais constrangimentos.

## Apreciações, sugestões e propostas

Nos quadros seguintes são apresentados os nove temas que resultaram das três reuniões trimestrais, como identificado no breve enquadramento, resumindo as sugestões a eles associadas. É incluída a apreciação feita às propostas e à sua pertinência, tanto no quadro da Administração Aberta como enquanto temas candidatos a compromissos da AT, a serem incluídos no **II Plano de Ação Nacional de Administração Aberta**.

Os resumos de cada reunião constam de documentos autónomos, apresentadas à entidade coordenadora – Agência para a Modernização Administrativa, IP – e disponíveis no sítio da OPG, em [monitorização](#).

<b>Tema #1</b>	<b>Notificações e alertas</b>
<b>Propostas</b>	Evidenciar no portal a diferença entre estas duas formas de comunicação, enfatizando que a adesão aos alertas possibilita o cumprimento voluntário.
<b>Análise</b>	<p>Portaria n.º 233/2019, de 25 de julho, define os termos e condições de operacionalização do serviço de notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças. Entrou em vigor a 1 de janeiro de 2020.</p> <p>A Portaria prevê a disponibilização gratuita de notificações e citações eletrónicas na área reservada do sítio do Portal das Finanças.</p> <p>Aplica-se aos seguintes sujeitos passivos e respetivos representantes legais:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sujeitos passivos de IRC e IVA obrigados a possuir caixa postal eletrónica, quando não a tenham comunicado no prazo legal;</li><li>Sujeitos passivos não residentes na União Europeia ou no Espaço Económico Europeu que não tenham designado representante residente em território português;</li><li>Sujeitos passivos que optem voluntariamente por este meio de comunicação, incluindo não residentes em Portugal cuja designação de representante seja facultativa e mandatários de sujeitos passivos no âmbito dos procedimentos tributários.</li></ol> <p>Os alertas são, em regra, despoletados em sequência da adesão, voluntária, a este serviço, por parte dos contribuintes e são só informativos.</p>
<b>Pertinência</b>	Já implementado.
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	Não aplicável.

<b>Tema #2</b>	
<b>Informação e linguagem</b>	
<b>Propostas</b>	<p>Apresentar uma mensagem simplificada, remetendo para rodapé todo o suporte legal, sobretudo nas comunicações em que os destinatários são contribuintes singulares, não colectivos ou profissionais, como o caso dos Contabilistas Certificados, os Agentes Aduaneiros, etc.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver conteúdos explicativos, atendendo a quem não conhece a complexidade legislativa.</li> <li>Rever os folhetos [grande parte com conteúdo também ele hermético], passando os conteúdos para páginas, apresentando exemplos, sempre que possível.</li> <li>Harmonizar as respostas, por exemplo com uma base de dados com registo de iterações entre contribuinte e AT. Estas respostas poderiam ser disponibilizadas no Portal das Finanças, como informativas, ou num <i>Chat Bot</i>.</li> </ol>
<b>Análise</b>	<p>Esta é uma preocupação recorrente da AT. Tem como tal projectos sectoriais que pretendem endereçar a questão da dificuldade de entendimento e compreensão da mensagem, assente numa linguagem técnica de difícil compreensão, para quem não seja profissional na área da fiscalidade.</p>
<b>Pertinência</b>	<p>Alta. Já identificada e desenvolvidos esforços para operacionalizar.</p>
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	<p>Volume e encontrar o equilíbrio entre simplificação de conteúdo e adequação aos suportes legais aplicáveis.</p>
<b>Tema #3</b>	
<b>Identificação, perfil, segmentação</b>	
<b>Propostas</b>	<p>Área do contribuinte com toda a informação que lhe diz respeito, tipo <i>facebook</i>. Disponibilizar as últimas, ou todas, as iterações com a AT e as respostas que foram dadas às questões que colocou, incluindo as do e-balcão. <i>Só disponibilizar aos contribuintes o que lhes é dirigido, ou seja, aos singulares o que podem fazer, aos colectivos, aos TOC [CC] (sic) ...</i></p>
<b>Análise</b>	<p>A nova versão do Portal das Finanças [PF] já parte desse princípio. Não está perfeito mas tende a seguir nesse sentido, cruzando informação e disponibilizando, na pós autenticação, já informação segregada e mais direccionada.</p>
<b>Pertinência</b>	<p>Alta. Já identificada e iniciada, estando a ser desenvolvidos esforços para actualização contínua.</p>
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	<p>Refinamento dos perfis, considerando a diversidade e pluralidade de contribuintes, seus representantes legais e agentes económicos.</p>
<b>Tema #4</b>	
<b>Eventos de vida</b>	
<b>Propostas</b>	<p>A AT podia associar-se a outros organismos como o IRN, o SEF, Ministérios e prestar um serviço integrado, associado a eventos de vida [casamento; uniões de facto; divórcio; aquisição/venda de propriedade; óbito; nascimento de filho;...]. <i>Não sabem o quanto facilitaria a vida às pessoas e quanto a imagem repressiva poderia melhorar. (sic)</i></p>
<b>Análise</b>	<p>Esta abordagem já foi considerada no “Balcão do Óbito” e, mais recentemente, na proposta de um “Foreign Citizen Card”.</p>
<b>Pertinência</b>	<p>Alta. Facilitadora do relacionamento do cidadão com o Estado.</p>
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	<p>Envolvimento de todos os organismos.</p>

<b>Tema #5</b>	<b>Beta Testers</b>
<b>Propostas</b>	Identificar grupos de <i>beta testers</i> – sociedade civil, profissionais e agentes económicos – capazes de testar os novos serviços e/ou conteúdos informativos. Criar e manter pools de utilizadores, por área e utilizador-alvo, disponíveis para colaborar com a AT, produzindo um regulamento que suporte este tipo de colaboração, nomeadamente quanto à protecção de dados.
<b>Análise</b>	Tem sido equacionada esta abordagem, sobretudo com os profissionais com quem a AT mais se relaciona [Contabilistas Certificados, Advogados e Solicitadores, Operadores Aduaneiros...], no entanto o alargamento ao contribuinte é uma possibilidade a equacionar.
<b>Pertinência</b>	A ser considerado na actividade corrente da AT. Enquanto compromisso a enquadrar um PANAA carece de objectividade e capacidade de identificar um indicador claro de resultado, sobretudo pelo desconhecimento dos desenvolvimentos futuros [biénio].
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	Identificar grupos de <i>beta testers</i> . Antecipar que desenvolvimentos serão realizados no espaço temporal da vigência de um PANAA.

<b>Tema #6</b>	<b>Only Once</b>
<b>Propostas</b>	O princípio <i>Only Once</i> é um conceito de governo eletrónico que visa garantir que cidadãos, instituições e empresas tenham apenas que fornecer certas informações padrão, às autoridades e administrações, uma única vez. Ao incorporar regulamentos de proteção de dados e o consentimento explícito dos destinatários destes serviços, a administração pública pode reutilizar e trocar os dados entre si. Este princípio faz parte dos planos da União Europeia (UE) de desenvolver ainda mais o mercado único digital, reduzindo a carga administrativa para os cidadãos e as empresas. Neste quadro a AT está disponível para avaliar e analisar as possibilidades e, neste quadro, cooperar com os outros organismos, no sentido da sua implementação.
<b>Análise</b>	A adopção deste princípio tem um impacto importante na redução dos custos de contexto, tanto para cidadãos, instituições e empresas como para a Administração, no entanto não depende, em exclusivo, da ação da AT. Um dos exemplos recentes de incorporação no princípio “Only Once” em projetos de modernização da administração pública é o Balcão Único do Prédio (“BUPi”). O “Foreign Citizen Card” poderá vir a ser também um exemplo paradigmático.
<b>Pertinência</b>	Alta, mas não poderá ser um compromisso a assumir isoladamente pela AT, dependendo essencialmente da colaboração de outros organismos e de uma coordenação transversal à Administração Pública.
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	Interiorização, por parte dos organismos, do conceito. Coordenação de projecto.

<b>Tema #7</b>	<b>Atendimento selectivo</b>
<b>Propostas</b>	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. Sendo que os Advogados, Solicitadores e Contabilistas têm atendimento prioritário e dedicado, os empresários das PME também o deveriam poder ter. 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.

<b>Análise</b>	A AT tem vindo a apostar na especialização do atendimento, tendo formado um conjunto de atendedores específicos para questões empresariais no Centro de Atendimento Telefónico (designado por “CAT Empresas”), encaminhando as questões formuladas através do e-Balcão do Portal das Finanças para equipas específicas e, quanto ao atendimento presencial, apostar no atendimento por marcação.
<b>Pertinência</b>	Moderada. Já existem mecanismos de atendimento personalizado.
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	Não identificados.

<b>Tema #8</b>	<b>Pilotos</b>
<b>Propostas</b>	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. 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.
<b>Análise</b>	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. Recentemente, foi firmada uma parceria com o LabX da AMA no sentido de acompanhamento de um projeto piloto (“CATia”) e de subsequentes intervenções para melhoria da sua usabilidade.
<b>Pertinência</b>	Moderada. Estas propostas poder ser associadas ao tema #5 <i>Beta testers</i> .
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	Os mesmos identificadas para o tema #5 <i>Beta testers</i> .

<b>Tema #9</b>	<b>Fontes para melhoria contínua</b>
<b>Propostas</b>	A melhoria contínua pode ter muitas fontes, sendo que uma das mais importantes são as reclamações. Sejam ao atendimento sejam ao funcionamento. 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 a aproveitar essa informação pode ser uma abordagem importante, também para a melhoria da sua imagem.
<b>Análise</b>	As reclamações ao atendimento ou ao funcionamento [incluindo canais web] são avaliadas e caso apontem para questões a serem melhoradas, estas são em regra tidas em conta. As reclamações graciosas têm um enquadramento próprio, não se aplicando estes pressupostos.
<b>Pertinência</b>	Moderada. É um processo já incorporado na actividade corrente, no âmbito das avaliações ao atendimento, nas reclamações e sugestões que são endereçadas no âmbito do Livro Amarelo. Em 2020, foi criada uma Direção de Serviços responsável pelo tratamento das queixas dos contribuintes, tendo sido disponibilizada uma secção do Portal das Finanças orientada para os direitos dos contribuintes.
<b>Constrangimentos e factores críticos</b>	Não identificados.

## Conclusões

Ainda que pertinentes e interessantes enquanto visão externa, a generalidade as propostas – que ressaltam de análises perspicazes e informadas – não consubstanciam, per si, compromissos concretos, enquadráveis nos objectivos da OGP para os Planos Nacionais.

Há, porém, que excepcionar pelo menos dois temas: **Eventos de vida** e **Only Once**. Muito tem sido feito na área da integração de serviços e na interoperabilidade, pelo que estes temas não são novos. Não obstante o esforço que tem sido feito no quadro dos portais, como o **eportugal.gov.pt**, das plataformas de interoperabilidade, como a **iAP**, ou das **Lojas do Cidadão**, nas suas diversas configurações, verificamos que há ainda um espaço significativo para melhoria da resposta dos anseios dos cidadãos.

Em conclusão, ainda que a AT tome em atenção todas as sugestões, não se identificam propostas concretas que possam consubstanciar propostas de compromissos, exclusivos da AT, candidatos ao **II Plano de Ação Nacional de Administração Aberta**. Embora a AT subscreva os mencionados desafios – organização da Administração Pública em torno de eventos de vida e cumprimento do princípio “Only Once” - aqueles requerem em regra projetos transversais à Administração Pública.