

## Simplificação nas PMEs Aproveitamento das Novas Tecnologias

DGITA – Portal Declarações Electrónicas



## Agenda

O que é a DGITA?

Estratégia

Evolução

Resultados

Factores Críticos de Sucesso

Próximos Passos





# O que é a DGITA?

## Missão

- ✓ Direcção-Geral do Ministério das Finanças
- ✓ Criada em 1998 com a fusão de 2 unidades independentes de TI

## Responsabilidades

A DGITA é uma entidade estatal que assume as seguintes responsabilidades:

### MISSÃO:

Apoiar a DGCI e a DGAIEC através do desenvolvimento

tecnológica **Simplificação dos processos recorrendo à tecnologia:**

qualidade de serviço

dos objectivos

Direcções-gerais

✓ No Estado

✓ No Ministério das Finanças

✓ Na DGCI

✓ Na DGAIEC

✓ No relacionamento entre **contribuinte** e operadores com a DGCI e DGAIEC

✓ Implementar e operar uma infra-estrutura partilhada de TI;

✓ Gerir o portfólio de aplicações;

✓ Operar os canais electrónicos;

✓ Apoiar na inovação p

procura  
processos

procura  
as pessoas

e empresas, potenciando a competitividade externa das empresas.

**Simplificação de Processos nas empresas incluindo PMEs**

## **Estratégia de serviço centrada na Internet:**

- ✓ Ponto de Acesso a informação fiscal relevante actualizada;
- ✓ Interacção completa e bidireccional.

## **Capacidades de gestão multi-canal:**

- ✓ Centro de contacto que fornece apoio telefónico para a correcta utilização dos serviços electrónicos;
- ✓ Resposta por e-mail a pedidos simples de esclarecimento;
- ✓ Envio por e-mail de mensagens de confirmação / notificação.

**Envolver activamente todos os intervenientes nos eventos fiscais** (equipas da Administração Fiscal, parceiros, representantes, etc.), assim como outras **entidades terceiras** que possam contribuir para a entrega / validação de informação.

**Criar incentivos que enfatizem os factores de conveniência do serviço electrónico:**

- ✓ Prazos de Entrega maiores
- ✓ Reembolsos mais céleres
- ✓ Maior disponibilidade do serviço (7x24)



# Evolução Histórica

- 1997** Lançamento do serviço:
- ✓ Serviços Informáticos
  - ✓ Modelos fiscais disponíveis para *download*
- 1998** Lançamento do serviço de entregas *On-Line*:
- ✓ Imposto sobre o Rendimento de Singulares (IRS)
  - ✓ Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)
- 2002** Preenchimento electrónico de declarações aduaneiras
- 2003** Entrega *on-line* obrigatória para todas as grandes empresas (IRC e IVA)
- 2005** Entrega *on-line* obrigatória para todas as empresas (todos os impostos e obrigações declarativas)

# Evolução Funcional



## Preparar o caminho para o preenchimento electrónico:

- ✓ Códigos Fiscais, directivas da Administração Fiscal e regulamentos públicos;
- ✓ Motores de busca;
- ✓ FAQs;
- ✓ Simplificação dos modelos declarativos;
- ✓ Promoção da utilização da Intranet nos serviços locais;
- ✓ Projecto piloto: preenchimento *on-line* do IRS.

# Evolução Funcional



## Transformar relações:

- ✓ Preenchimento e envio pela Internet de declarações de IRS, IRC e IVA
- ✓ Consulta ao estado das declarações entregues
- ✓ Acesso a um *help-desk* (telefone e e-mail)
- ✓ Disponibilização para *download* de todos os modelos fiscais e respectivas instruções de preenchimento

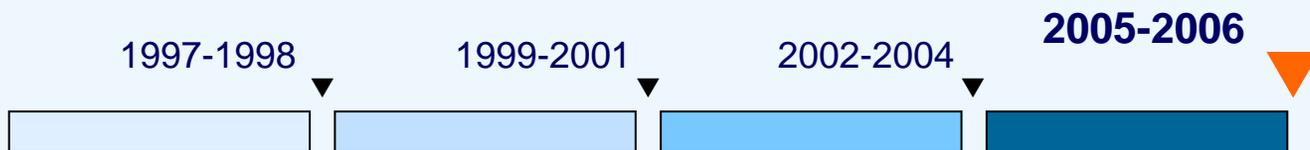
# Evolução Funcional



## Colocar o foco no contribuinte:

- ✓ Nomeação de representantes
- ✓ Declaração de dados por entidades terceiras
- ✓ Pagamentos electrónicos (ATM, *homebanking*...)
- ✓ Alteração de morada

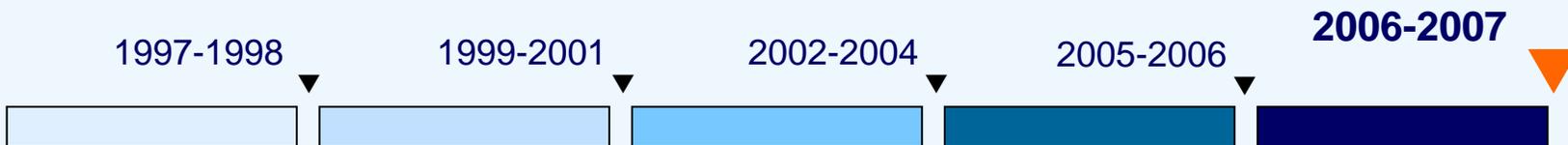
# Evolução Funcional



## Alcançar o 100% on-line:

- ✓ Impostos patrimoniais e sobre veículos (entrega, consulta e pagamento *on-line*)
- ✓ Impostos especiais sobre o consumo
- ✓ Pré-preenchimento de declarações de rendimentos
- ✓ Submissão e gestão de reclamações *on-line*

# Evolução Funcional (cont.)



## IES - Informação Empresarial Simplificada:

- ✓ Garantir Interoperabilidade
- ✓ Assegurar “integração entre diferentes organismos”
- ✓ Disponibilização de webservices para entrega da IES e Modelo 22



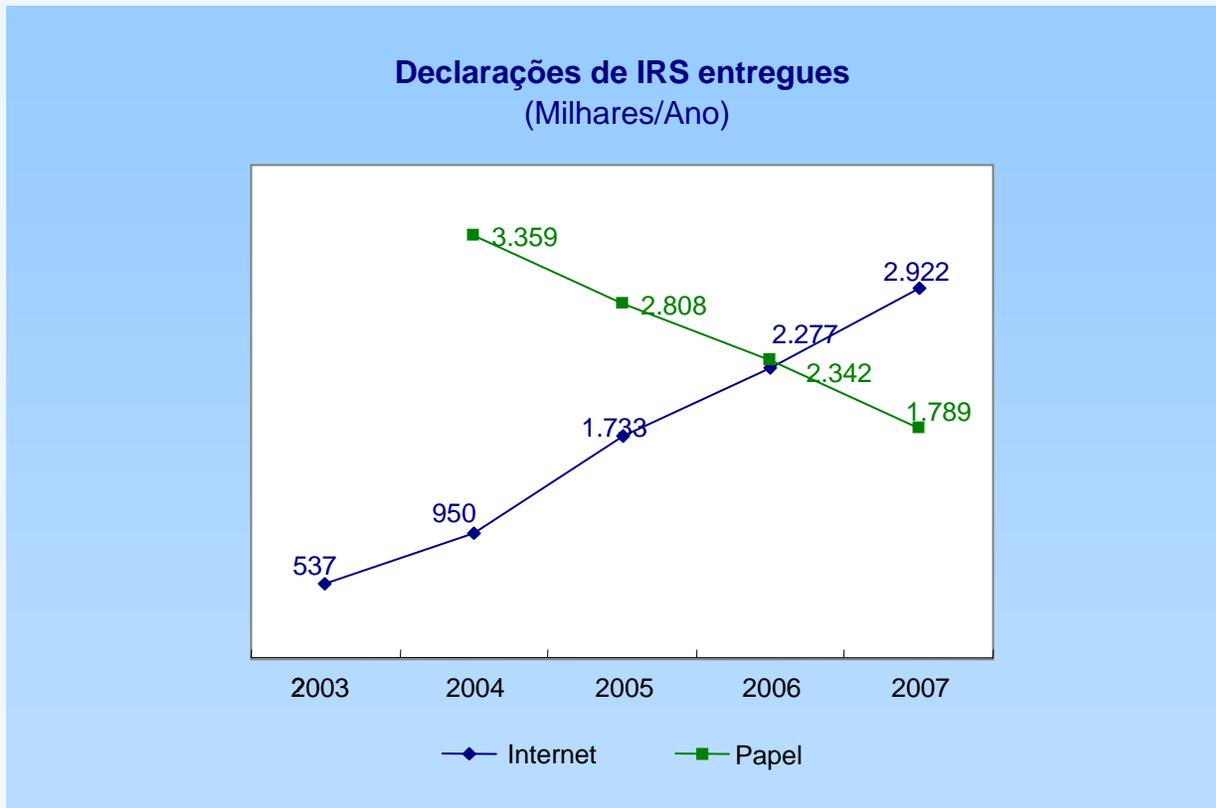
## **Para a Administração Pública:**

- ✓ Redução do volume e tipo de solicitações nos canais de atendimento presencial, para melhorar a qualidade e eficiência do serviço prestado e concentrar os esforços em actividades de maior valor acrescentado (como a Gestão do Cumprimento).
- ✓ Redução dos processos associados com documentação em “papel” e dos respectivos custos de recolha e tratamento da informação.
- ✓ Maior celeridade na recolha de receita.
- ✓ Aumento da percepção pública dos esforços da Administração Fiscal em melhorar a qualidade do serviço e reduzir os custos do cumprimento.

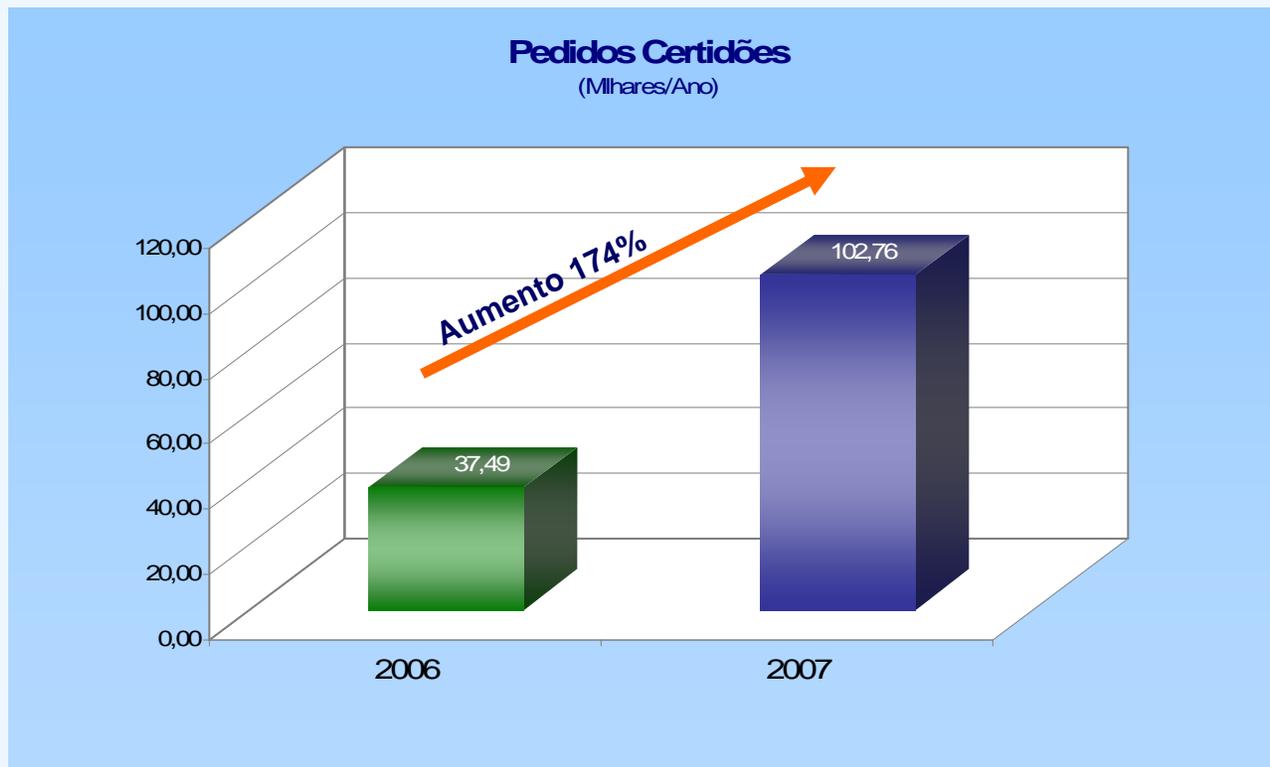
## **Para os Contribuintes (PMEs):**

- ✓ Minimização dos custos de contexto
- ✓ Incremento da competitividade externa
- ✓ Dinamização e modernização

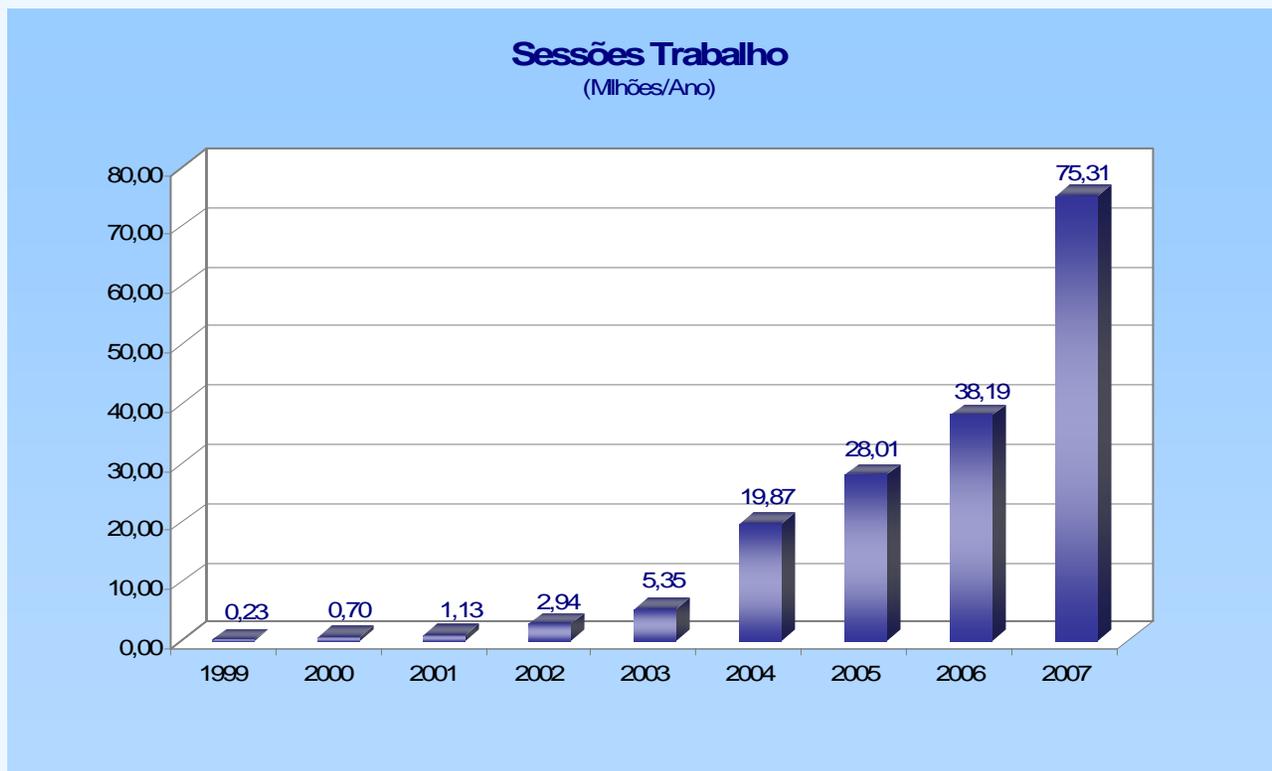
A entrega do IRS por via electrónica tem vindo a registar um crescimento substancial, tendo mesmo em 2007 ultrapassado a entrega em papel



Há uma forte adesão dos contribuinte relativamente aos serviços disponibilizados na Internet. Prova disso, é que de 2006 para 2007, os Pedidos de Certidões pela Internet, cresceram mais de 100%



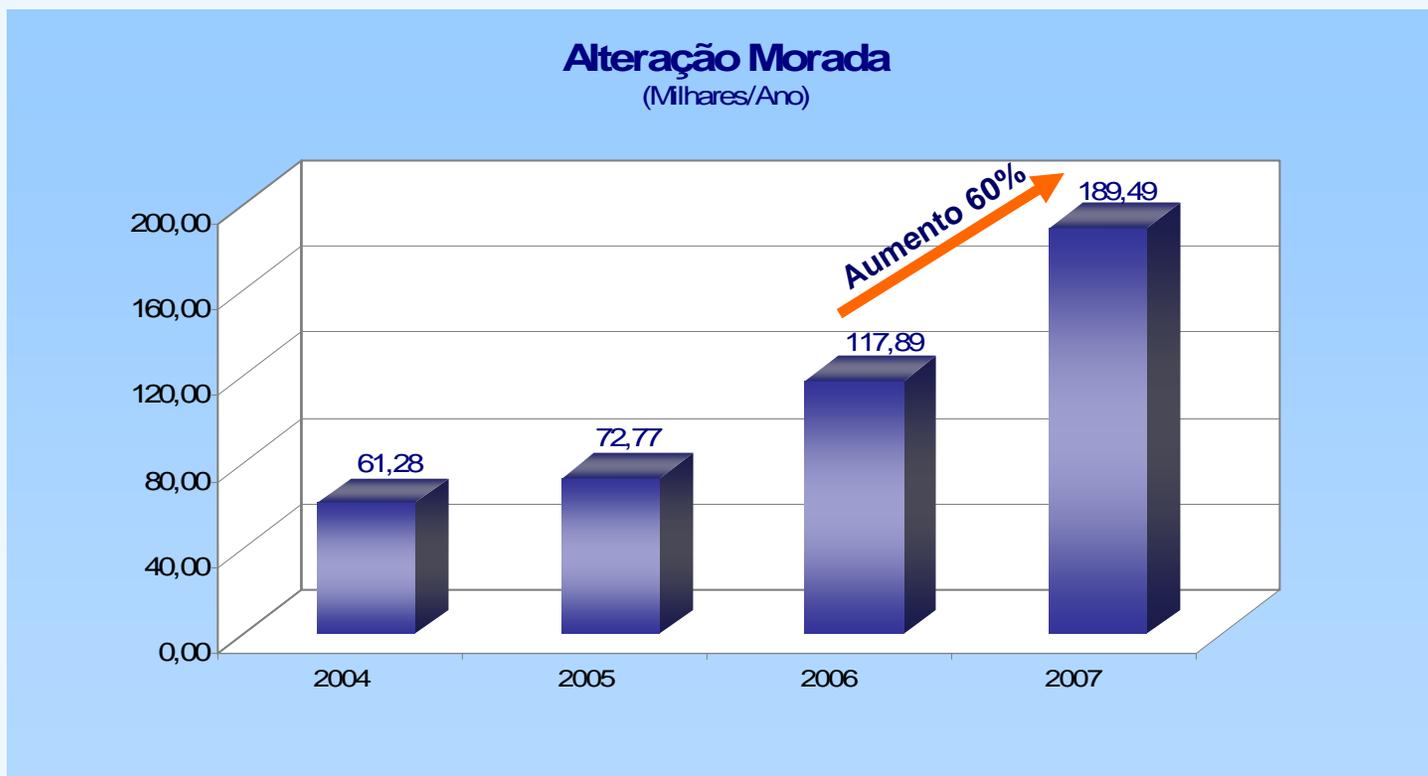
O significativo número de sessões estabelecidas no portal, é um claro indicador da aceitação da filosofia de simplificação de serviços por parte dos contribuintes.



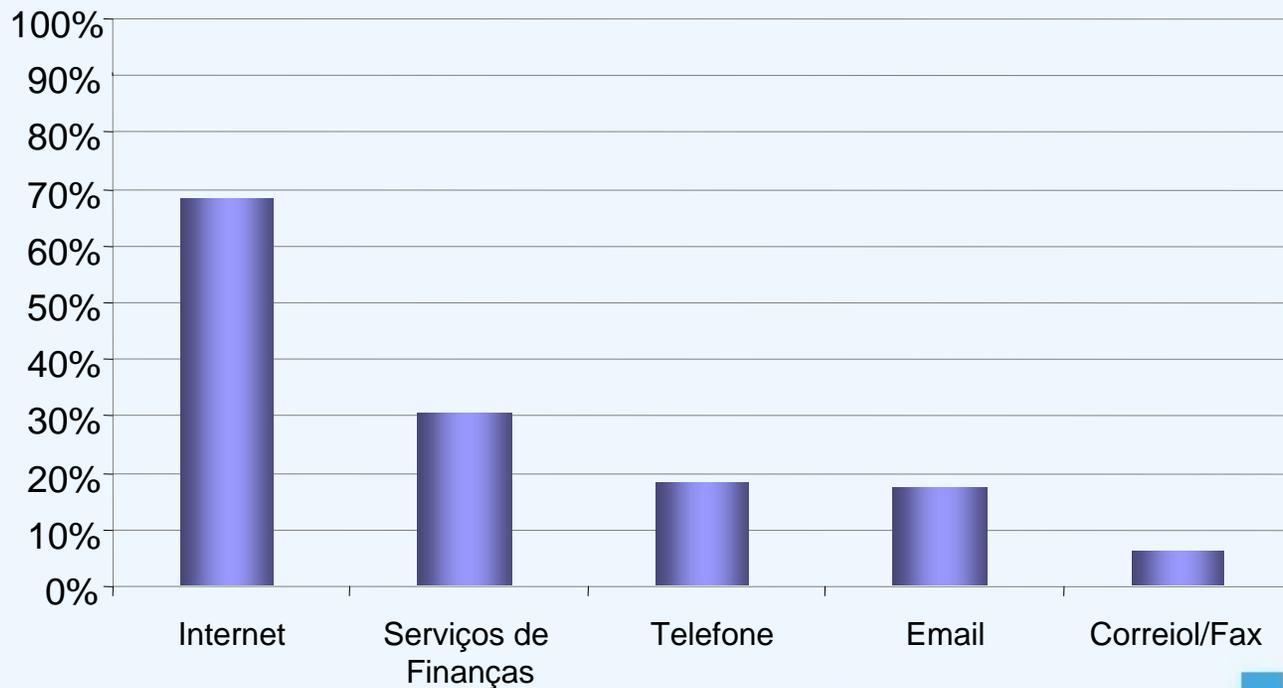
As Consultas efectuadas por via informática, têm registado nos últimos anos um relevante crescimento. Entre 2004 e 2007 este aumento foi de 70 milhões.



O serviço de alteração de morada por via informática, foi disponibilizado em 2004 e desde essa altura, tendo vindo a registar um crescimento continuado.

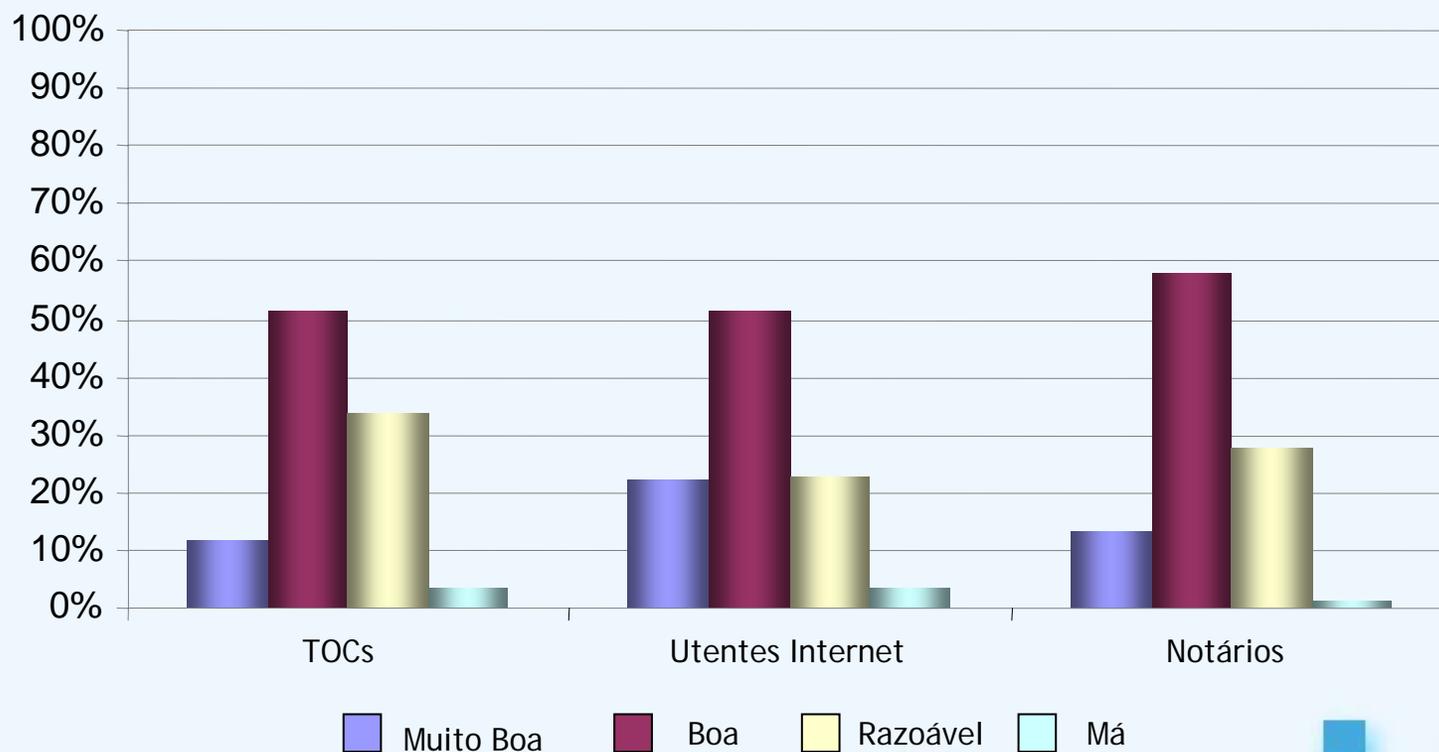


## Canais de Contacto Utilizados *Frequente ou Muito Frequentemente*



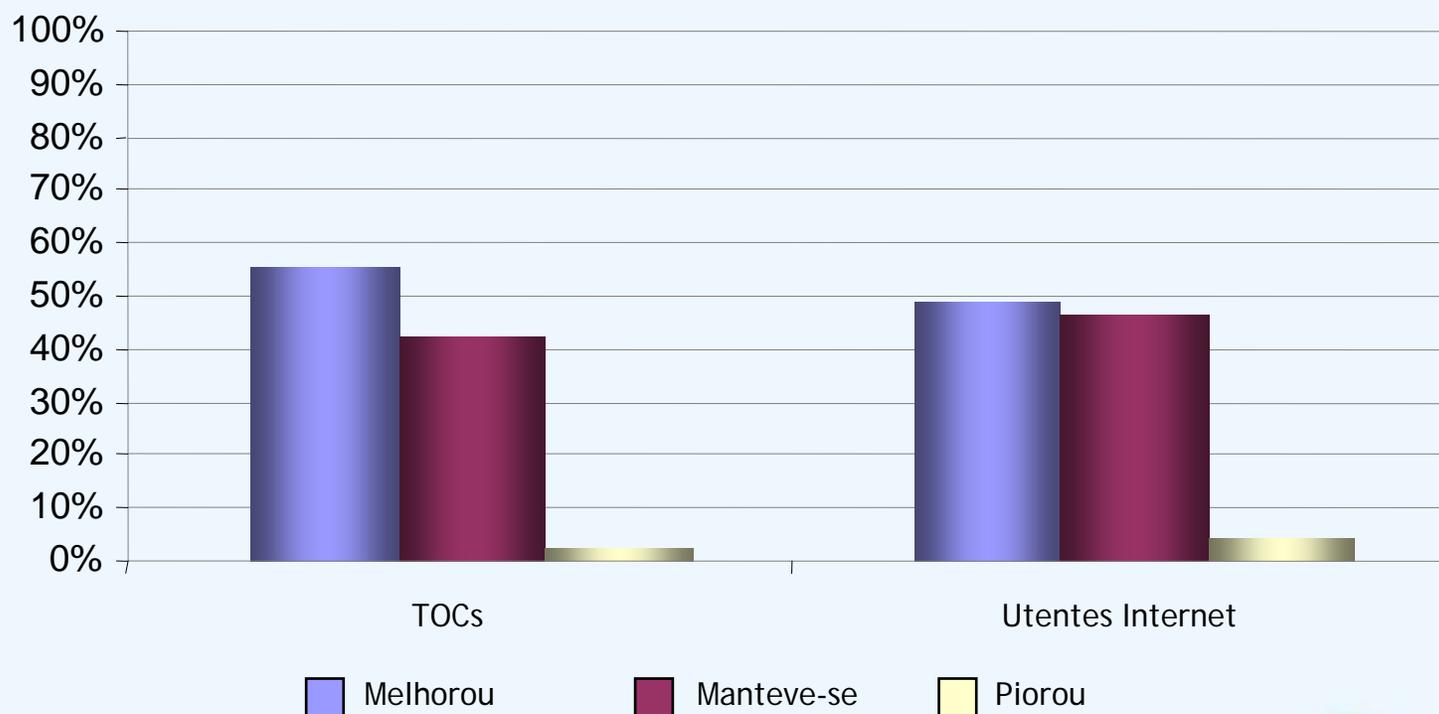
*Fonte: Questionário Anual SIAC (2006)*

## Apreciação Global do Serviço *Canal Internet*



Fonte: *Questionário Anual SIAC (2006)*

## Apreciação Global do Serviço - Evolução 2004/2005 *Canal Internet*



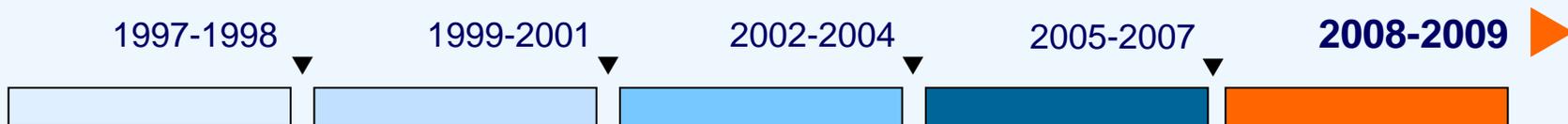
Fonte: *Questionário Anual SIAC (2006)*



# Factores Críticos de Sucesso

- ✓ Envolver os TOC em acções de formação e suporte especializado;
- ✓ Envolver empresas de desenvolvimento de software;
- ✓ Motivar empresas, organismos públicos, associações, etc., para fornecerem boas condições de acesso à Internet;
- ✓ Realizar periodicamente questionários para auferir a satisfação dos utentes e obter sugestões de melhoria.

## Próximos Passos



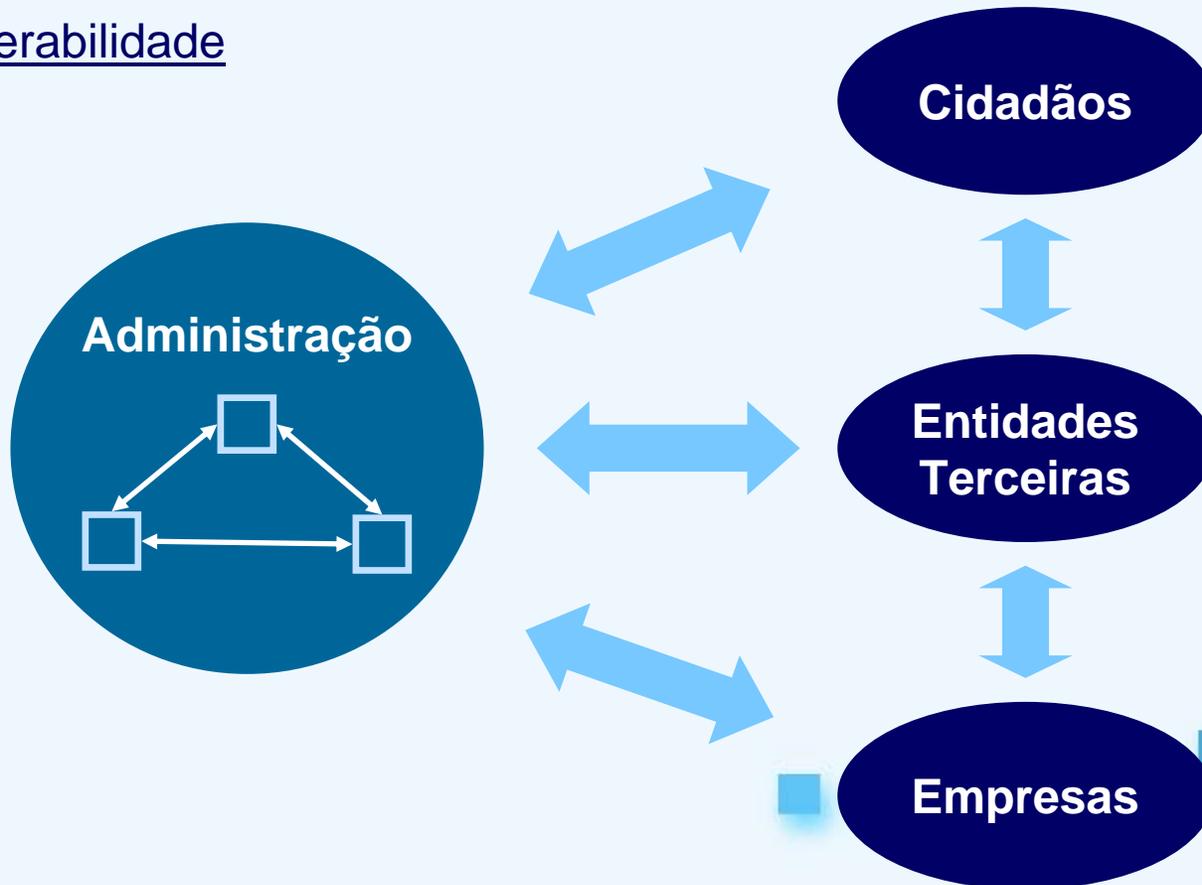
### No futuro...

- ✓ Transparência dos Processos (entrada e situação);
- ✓ Pro-actividade (emissão de alertas personalizados, pré-preenchimento de declarações);
- ✓ Personalização de serviços por perfis de utente:
  - Melhoria da usabilidade das aplicações;
  - Redução da complexidade de utilização;
  - Abordagem “Os Meus Impostos”.
- ✓ Normalização das *interfaces* automáticas de entrega de declarações (“system to system”):
  - XBRL/SAF-T

## Próximos Passos:

Para além do preenchimento electrónico

### Interoperabilidade



# Obrigado