

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS**Autoridade Tributária e Aduaneira****Aviso n.º 12137/2014**

Por despacho de 25 de julho de 2014, do Senhor Diretor-Geral da Autoridade Tributária e Aduaneira, e após anuência do Presidente do Conselho Diretivo da Agência portuguesa do Ambiente, I. P., foi autorizada a mobilidade interna na categoria de técnico superior de Luís Miguel de Figueiredo Lopes, no mapa de pessoal da Autoridade Tributária e Aduaneira, para exercer funções na Direção de Finanças de Viseu, nos termos do disposto do artigo 92.º e seguintes da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, com efeitos a 1 de novembro de 2014.

22 de outubro de 2014. — O Chefe de Divisão, *Manuel Pinheiro*.
208181513

Despacho n.º 13171/2014**Criação da Unidade de Gestão da Relação com os Contribuintes**

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*.
208182437

**MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA SOLIDARIEDADE,
EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL****Gabinetes dos Secretários de Estado Adjunto
e do Orçamento
e da Solidariedade e da Segurança Social****Portaria n.º 904/2014**

Considerando que o Instituto da Segurança Social, IP (ISS, I.P.) é um Instituto Público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, competindo-lhe a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social e demais subsistemas da segurança social, bem como assegurar a aplicação de acordos internacionais nesta área, nos termos dos artigos 1.º e 3.º do Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;

Considerando que o ISS, I.P. desenvolve a sua atividade em todo o território nacional continental englobando além dos serviços centrais, 18 centros distritais, com uma rede de cerca de 350 serviços de atendimento;

Considerando as distâncias entre os diversos serviços e a necessidade de distribuição atempada de documentação diversa, pretende o ISS, I.P. proceder à abertura de procedimento para aquisição de serviços de transporte e entrega de documentação a nível nacional;

Considerando que os encargos orçamentais decorrentes do contrato a celebrar para aquisição dos serviços para 12 meses, com início em 1