



PARTICIPE NA MELHORIA DA DNRE

Juntos fazemos da DNRE uma instituição de excelência

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO DNRE 2016-2019

Transformar os **Objectivos Estratégicos** em acções práticas é um desafio de todos os colaboradores da DNRE.

Está é a grande oportunidade para, juntos, fortalecermos e desenvolvermos, ainda mais, a nossa instituição - **Direção Nacional de Receitas do Estado**.

A TUA PARTICIPAÇÃO É FUNDAMENTAL



MAPA ESTRATÉGICO DA DNRE



VALORES: Profissionalismo, Legalidade e Honestidade

MISSÃO - É a nossa razão de existir

- ▶ Administrar a arrecadação das receitas tributárias e aduaneiras e exercer o controlo do território aduaneiro.

VISÃO - É onde queremos chegar

- ▶ Ser uma instituição reconhecida pela qualidade dos serviços e excelência na administração tributária e aduaneira.

VALORES - São as crenças e princípios que guiam as nossas atitudes diárias, tanto com o público interno como com o público externo

- ▶ Profissionalismo
- ▶ Legalidade
- ▶ Honestidade

Descrição Objetivo 8

. Promover a simplificação e uniformização dos processos relacionados com o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras, implementar a informatização do contencioso fiscal e fomentar a desmaterialização e transmissão electrónica de dados.

. **Indicador 8.1:** Índice de desburocratização das obrigações e processos

Descrição Objetivo 9

. Ter uma base de dados com informações fiáveis, credíveis e atualizadas sobre o perfil cadastral, fiscal e contributivo dos contribuintes, de forma a permitir uma atuação integral no atendimento, monitoramento e controle fiscal e aduaneiro

. **Indicador 9.1:** Indicador de Integridade do Cadastro

. **Indicador 9.2:** Índice de Acompanhamento dos Grandes Contribuintes

Descrição Objetivo 10

. Simplificar e padronizar os processos de trabalho visando melhorar a compreensão dos procedimentos utilizados, reduzir o tempo para promover maior qualidade dos produtos e celeridade dos serviços disponibilizados ao contribuinte/utente.

. **Indicador 10.1:** Índice de Simplificação de Processos Críticos Internos

Descrição Objetivo 11

. Estabelecer um modelo de gestão da DNRE com foco em resultados e de forma participativa, com objetivos claros, monitoramento do processo e avaliação dos resultados obtidos.

. **Indicador 11.1:** Índice de Eficiência Operacional da Gestão Estratégica

Descrição Objetivo 12

. Aprimorar as ações e procedimentos que assegurem que as informações de interesse do público interno e externo sejam veiculadas de maneira tempestiva, objetiva e clara com uso de diferentes canais de divulgação.

. **Indicador 12.1:** Nível de Satisfação do Público Interno com a comunicação da DNRE

. **Indicador 12.2:** Índice de Transparência da Informação

Descrição Objetivo 13

. Capacitar, desenvolver e valorizar os funcionários da DNRE considerando as competências individuais necessárias para o alcance da estratégia institucional.

. **Indicador 13.1:** Índice de Gestão das Ações de Formação e Desenvolvimento

. **Indicador 13.2:** Índice de Clima Organizacional

Descrição Objetivo 14

. Aperfeiçoar o modelo de governança de TI e assegurar a infraestrutura tecnológica e a implantação de soluções sistêmicas, procedimentos seguros, atualizados, consistentes e adequados às necessidades institucionais.

. **Indicador 14.1:** Índice de Infraestrutura Tecnológica

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO DNRE 2016-2019



Descrição Objetivo 1

. Melhorar o atendimento, apropriar-se dos valores institucionais por parte dos funcionários para ser reconhecida como uma instituição de referência, a nível nacional e internacional, pela qualidade e excelência dos serviços prestados.

. **Indicador 1.1:** Grau de Percepção da Imagem da DNRE

. **Indicador 1.2:** Índice de comunicação institucional

Descrição Objetivo 2

. Cobrar os tributos de acordo com a política fiscal e metas definidas pelo governo para financiar o orçamento do Estado e fazer face às políticas públicas em benefício da sociedade.

. **Indicador 2.1:** Índice de realização da meta de arrecadação

Descrição Objetivo 3

. Garantir a segurança e celeridade no fluxo de bens, mercadorias e pessoas com atuação proativa no combate ao ilícito aduaneiro. Promover a redução do tempo de permanência de bens e mercadorias nos pontos de fronteira, portos e aeroportos

. **Indicador 3.1:** Índice Global de Gestão Aduaneira

Descrição Objetivo 4

. Elevar o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras por meio de ações de sensibilização, educação fiscal e melhoria no atendimento.

. **Indicador 4.1:** Indicador de atividade de Cidadania Fiscal

. **Indicador 4.1:** Índice de Eficiência no Atendimento

. **Indicador 4.2:** Índice de redução do valor de estoques de reembolsos de IVA

Descrição Objetivo 5

. Apurar o stock da dívida e proceder sua gestão e cobrança, por meio da racionalização e aprimoramento dos processos de controle e de recuperação do crédito tributário.

. **Indicador 5.1:** Índice de Recuperação de Cobrança coerciva

. **Indicador 5.2:** Índice de Realização dos pagamentos das autoliquidações

Descrição Objetivo 6

. Levar a cabo um conjunto de ações para penalizar os contribuintes faltosos e desencorajar a prática de ilícitos fiscais, por meio do aprimoramento, desenvolvimento e uso intensivo de técnicas de seleção de contribuintes e operadores económicos, das atividades de inteligência e repressão, de modo padronizado, integrado, abrangente e tempestivo.

. **Indicador 6.1:** Índice de Eficácia de planificação das Inspeções

. **Indicador 6.2:** Índice de Desempenho das Inspeções

Descrição Objetivo 7

. Estabelecer parcerias com outras instituições e administrações tributárias e aduaneiras com objectivo de cruzar informações e trocar experiências por forma a facilitar o desempenho das actividades da DNRE.

. **Indicador 7.1:** Índice de efetivação de protocolos e assinaturas de acordos

Descrição Objetivo 15

. Maximizar a gestão e a alocação de recursos orçamentais, logísticos, humanos e estrutura organizacional, buscando uma melhor relação custo/benefício e sincronia entre planeamento, orçamentação e execução, com foco nas prioridades organizacionais e visando à execução da estratégia da DNRE.

. **Indicador 15.1:** Índice de Execução Orçamentária

Indicador estratégico é uma ferramenta utilizada para medir se a organização está a atingir o objetivo estratégico. Portanto, torna mensurável, tangível o nível/grau de alcance do objetivo estratégico.