

MISSÃO

Administrar a arrecadação das receitas tributárias e aduaneiras e exercer o controle do território aduaneiro.

VISÃO

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

RESULTADOS

Fortalecer a imagem da DNRE

Garantir a arrecadação das receitas do Estado

Contribuir para a segurança e celeridade no fluxo internacional de bens, mercadorias e pessoas

PROCESSOS FINALÍSTICOS

Fomentar o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras

Aprimorar a gestão da dívida fiscal

Elevar a percepção de risco aos contribuintes e operadores econômicos

PROCESSOS INSTRUMENTAIS

Reforçar a cooperação e o intercâmbio de informações com outras instituições

Simplificar os procedimentos aos contribuintes e operadores econômicos

Conhecer o perfil integral dos contribuintes e operadores econômicos

Simplificar os processos de trabalho

Implementar um modelo de gestão por resultados

Fortalecer a cultura de transparência interna e externa

PESSOAS E RECURSOS

Desenvolver competências, integrar e valorizar pessoas

Adequar a infraestrutura e o modelo de governança de TI às necessidades institucionais

Assegurar recursos para a execução da estratégia

VALORES: Profissionalismo, Legalidade e Honestidade

1. Fortalecer a imagem da DNRE

1.1 Grau de Percepção da Imagem da DNRE

- **Finalidade:** Mensurar a percepção da imagem da DNRE perante a população de Cabo Verde.
- **Fórmula de cálculo:** Média ponderada (1 a 5) das respostas referentes a 10 perguntas do inquérito de Imagem da DNRE e de satisfação com o atendimento.
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Anual
- **Responsável:** DNRE / SACF

Especificação do conteúdo da pesquisa a ser definida com a consultoria técnica

1. Fortalecer a imagem da DNRE

1.2 Índice de Comunicação Institucional

- **Finalidade:** Promover a imagem institucional da DNRE, ampliar o grau de conhecimento pela população e fortalecer os canais de comunicação com os contribuintes.
- **Fórmula de cálculo:** Pontuação obtida segundo critérios estabelecidos
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** trimestral
- **Responsável:** SACF

1. Fortalecer a imagem da DNRE

1.2 Índice de Comunicação Institucional (continuação)

- **Critérios de Pontuação :**

- **Base 1:** número de revistas produzidas;
- **Base 2:** número de jornais produzidos;
- **Base 3:** números de campanhas educativas e projetos de comunicação;
- **Base 4:** número de matérias produzidas na página na internet;
- **Base 5:** número de inserções em redes sociais;

Gradação dos pontos

Notícia -2, Redes Sociais-1, Jornal-15, Revista-20, Cartaz-4, Folder-5, Folheto-3, Adesivo – 2, Banner-2, Camisa-3, Spot-8, Marca-15, Cartilha-20, Vídeo-20, Mobilização Pública-20, Site-15, Outdoor-8

2. Garantir a arrecadação das Receitas do Estado

2.1 Índice de realização da meta de arrecadação

- **Finalidade:** Medir o grau de realização da meta de arrecadação definida no orçamento do Estado
- **Fórmula de cálculo:**
$$\frac{\text{Arrecadação no mês } x}{\text{meta de arrecadação no mês } X} \times 100$$
- **Unidade de medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Anual com prévias mensais
- **Responsável:** Directores Adjuntos e Chefes de Repartições / Responsável das Alfândegas

3. Contribuir para a segurança e celeridade no fluxo internacional de bens, mercadorias e pessoas

3.1 Índice Global de Gestão aduaneira

Finalidade: Medir o cumprimento das obrigações aduaneiras na importação.

Fórmula de cálculo:
$$\left[\frac{\% \text{ DI selecionadas, não retificadas e desembaraçadas}}{\% \text{ DI selecionadas e desembaraçadas}} \times \text{peso} \right] + \frac{\text{Quantidade de eventos realizados com a participação da DNRE} \times \text{Peso pré-definido} + [\text{Quantidade de declarações liquidadas em menos de 24h} / \text{Quantidade de declarações liquidadas}]}{\text{Quantidade de declarações liquidadas}} \times 100.$$

Unidade de medida: percentual

Periodicidade: Mensal

Responsável: DA/SRPA

4. Fomentar o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras

4.1 Indicador de atividade de Cidadania Fiscal

- **Finalidade:** Aferir o esforço da DNRE na realização de acções do programa nacional de cidadania fiscal que contribuam para a estratégia institucional, com a devida ponderação em razão à aderência as diretrizes institucionais, público-alvo e evento.
- **Fórmula de cálculo:** Quantidade de eventos realizados com a participação da DNRE X Peso pré-definido.
- **Unidade de medida:** número relativo
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SACF

4. Fomentar o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras

4.2 Índice de eficiência de atendimento

- **Finalidade:** Aferir o percentual de serviços atendidos com tempo médio de espera menor ou igual a 15 minutos nas unidades de atendimento.
- **Fórmula de cálculo:** $\left[\frac{\text{Quantidade de serviços atendidos com tempo médio de espera menor ou igual a 15 minutos}}{\text{Quantidade de Atendimento Presenciais}} \right] \times 100$.
- **Unidade de medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SACF

4. Fomentar o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras

4.3 Grau de Fluidiez do Despacho de Importação

- **Finalidade:** Mensurar a fluidez do despacho de importação
- **Fórmula de cálculo:** $\left[\frac{\text{Quantidade de declarações liquidadas em menos de 24h}}{\text{Quantidade de declarações liquidadas}} \times 100 \right]$
- **Unidade de medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** Alfândegas

5. Aprimorar a gestão da dívida fiscal

5.1 Índice do valor total das dívidas fiscais

- **Finalidade:** Medir a valor total dos débitos em cobrança (no ciclo total e em cada uma das etapas da cobrança)
- **Fórmula de cálculo:** Somatório dos valores individuais (valor original mais acréscimos) de cada débito (no ciclo total e em cada uma das etapas da cobrança)
- **Unidade de Medida:** CVE
- **Periodicidade:** Mensal
- **Responsável:** Chefe de Repartições/STC/Alfândegas

5. Aprimorar a gestão da dívida fiscal

5.2 Índice de realização dos pagamentos das auto-liquidações

- **Finalidade:** Medir a valor total arrecadado com auto-liquidações dentro do universo pré-definido de contribuintes.
- **Fórmula de cálculo:** Valor das auto-liquidações pagas/valor das auto-liquidações devidas (contribuintes selecionados)
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Mensal
- **Responsável:** Chefes de Repartições / STC

5. Aprimorar a gestão da dívida fiscal

5.3 Índice de adimplência de prestações

- **Finalidade:** Medir a valor total arrecadado com auto-liquidações dentro do universo pré-definido de contribuintes.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de contribuintes com prestações em atraso} / \text{número de contribuintes com prestações ativas}$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** Chefes de Repartições / STC / Alfândegas

6. Elevar a percepção de risco aos contribuintes e operadores económicos

6.1 Nível de eficácia das Fiscalizações Tributárias e Aduaneiras

- **Finalidade:** Medir o desempenho global das inspeções à luz das correcções efetuadas *ex officio*
- **Fórmula de cálculo:** $\text{N.º de Fiscalizações efectuadas} / \text{N.º de fiscalizações planeadas}$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** Chefes de Repartições /SPCITA / SAF

6. Elevar a percepção de risco aos contribuintes e operadores económicos

6.2 Indicador de eficácia de planificação das inspeções

- **Finalidade:** Medir o desempenho global das inspeções frente ao planeamento anual da DNRE
- **Fórmula de cálculo:** $N.^{\circ} \text{ inspecções efectuadas} / n.^{\circ} \text{ de inspecções planeadas}$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SPCITA/SAF/STC

6. Elevar a percepção de risco aos contribuintes e operadores económicos

6.3 Indicador de desempenho das inspeções

- **Finalidade:** Medir o desempenho global das inspeções à luz das correcções efetuadas ex officio
- **Fórmula de cálculo:** Valor das correcções / total das receitas arrecadadas
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SPCITA/SAF/STC

7. Reforçar a cooperação e o intercâmbio de informações com outras instituições

7.1 Índice de efetivação de protocolos e assinaturas de acordos

- **Finalidade:** Medir a efetivação dos protocolos e assinaturas de acordos, nacionais e internacionais, de interesse.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{n}^{\circ} \text{ de acordos nacionais assinados} / \text{n}^{\circ} \text{ protocolos nacionais de interesse} * \text{peso} + \text{n}^{\circ} \text{ de acordos internacionais assinados} / \text{n}^{\circ} \text{ protocolos internacionais de interesse} * \text{peso}$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Anual com prévia semestral
- **Responsável:** SPC/CEF

8. Simplificar os procedimentos aos contribuintes e operadores econômicos

8.1 Índice de simplificação dos processos finalísticos críticos

- **Finalidade:** Promover a simplificação, integração e padronização dos procedimentos internos com repercussão direta aos contribuintes , eliminando a exigência de rotinas na busca mais eficiente de executá-las, diminuindo a burocracia.
- **Fórmula de cálculo:** $(n^{\circ} \text{ de procedimentos críticos simplificados} / \text{total de procedimentos críticos}) \times 100$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** Chefes de Repartições/Alfândegas

- Lista inicial de processos críticos a serem definidos em conjunto com a consultoria.

9. Conhecer o perfil integral dos contribuintes e operadores econômicos

9.1 Indicador de integridade do cadastro

- **Finalidade:** Medir a proporção dos NIFs com alguma atividade fiscal em relação ao total.
- **Fórmula de cálculo:** quantidade de NIFs (por situação cadastral) com atividades fiscais no ano anterior / Total de NIFs Ativos no cadastro
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** Chefes de Repartições / STC

9. Conhecer o perfil integral dos contribuintes e operadores econômicos

9.2 Indicador de Acompanhamento dos Grandes Contribuintes

- **Finalidade:** Medir a relação entre as ações de acompanhamento de grandes contribuintes e as ações planejadas.
- **Fórmula de cálculo:**
$$\frac{\text{Quantidade de ações conclusivas de acompanhamento de grandes contribuintes}}{\text{Total de grandes contribuintes acompanhados}}$$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** REGC / STC

10. Simplificar os processos de trabalho

10.1 Índice de simplificação de processos críticos internos

- **Finalidade:** fomentar a simplificação e padronização de processos de trabalho internos, eliminando redundâncias de rotinas e diminuindo a burocracia.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de processos internos críticos simplificados} / \text{total de processos internos críticos selecionados}] \times 100$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** trimestral
- **Responsável:** Chefes de Repartições/Alfândegas

11. Implementar um modelo de gestão por resultados

11.1 Índice de eficiência operacional da gestão estratégica

- **Finalidade:** Promover a eficiência operacional por meio da execução da gestão estratégica, visando ao alcance de resultados institucionais
- **Fórmula de cálculo:** (relação entre a pontuação obtida nos critérios e total de pontos possíveis) X 100
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** Chefes de Repartições, Serviços Centrais e Alfândegas

11. Implementar um modelo de gestão por resultados

11.1 Índice de eficiência operacional da gestão estratégica (continuação)

- **Critério 1: Mensuração dos indicadores**
 - Padrão 0 (não medidos), 1 (menos de 50%), 3 (mais de 50%)
- **Critério 2: Reuniões de Avaliação da Estratégia**
 - Padrão 0 (sem reuniões), 1 (menos de 50%), 3 (mais de 50%)
- **Critério 3: Comunicação dos Resultados**
 - Padrão 0 (sem comunicação), 3 (comunicação efetuada)
- **Critério 4: Projetos Estratégicos**
 - Padrão 0 (sem portfólio), 1 (menos de 30%), 3 (mais de 30% com algum método de gestão de projetos)

12. Fortalecer a cultura de transparência interna e externa

12.1 Nível de satisfação do público interno com a comunicação interna da DNRE

- **Finalidade:** Medir por meio de inquéritos a qualidade percebida, pelos usuários internos, das comunicações internas
- **Fórmula de cálculo:** $(\text{N}^{\circ} \text{ de usuário satisfeitos com a transparência} / \text{N}^{\circ} \text{ de respondentes da pesquisa}) * 100$
- **Unidade de medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SACF

12. Fortalecer a cultura de transparência interna e externa

12.2 Índice de transparência da informação

- **Finalidade:** Identificar a necessidade da disponibilização de informações institucionais na internet e intranet da DNRE
- **Fórmula de cálculo:**
$$\left[\frac{\text{informações orçamentárias e financeiras divulgados na internet}}{\text{total de informações orçamentárias e financeiras}} \times \text{peso} \right] + \left[\frac{\text{informações de desempenho institucional divulgadas na intranet}}{\text{total de informações de desempenho institucional}} \times \text{peso} \right] \times 100$$
- **Unidade de medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SACF

13. Desenvolver competências, integrar e valorizar pessoas

13.1 Índice de Gestão das Ações de Formação e Desenvolvimento

- **Finalidade:** Aferir o percentual de colaboradores formados por unidade, bem como a quantidade de horas de formação por colaborador no período.
- **Fórmula de cálculo:** $0,6 \times \left[\frac{\text{carga horária total de formação}}{\text{total de colaboradores formados sem repetição}} / \text{meta} \right] + \left[0,4 \times \frac{\text{total de colaboradores formados sem repetição}}{\text{total de colaboradores ativos}} / \text{meta} \right]$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SLGP

13. Desenvolver competências, integrar e valorizar pessoas

13.2 Índice de Clima Organizacional

- **Finalidade:** Reconhecer o potencial humano como o mais importante para o sucesso institucional. Criar acções que propiciem a integração, participação e envolvimento dos colaboradores.
- **Fórmula de cálculo:** Inquérito de clima organizacional com foco no processo de integração, trabalho em equipas, motivação, relacionamentos interpessoais, infraestrutura, valorização, dentre outros.
- **Unidade de Medida:** n/a
- **Periodicidade:** Anual
- **Responsável:** SACF

14. Adequar a infraestrutura e o modelo de governança de TI às necessidades institucionais

14.1 Índice de Infraestrutura Tecnológica

- **Finalidade:** Disponibilizar a infraestrutura de equipamentos de informática, comunicação por voz e dados, redes de computadores e sistemas de TI adequadas às tarefas a serem executadas.
- **Fórmula de cálculo:** Média ponderada dos critérios pré-estabelecidos
 - C1: % de unidades com internet velocidade > MBps
 - C2: % de computadores com tempo de vida igual ou inferior a 4 anos
 - C3: % de estações de trabalho com soluções de segurança instaladas.
- **Unidade de medida:** Percentual
- **Periodicidade:** semestral
- **Responsável:** STITA

15. Assegurar recursos para a execução da estratégia

15.1 Índice de execução orçamentária

- **Finalidade:** Incrementar a eficiência da gestão e alocação de recursos, buscando alinhamento entre a estratégia, orçamento e execução, com foco nas prioridades da DNRE
- **Fórmula de cálculo:** $\text{[Somatório dos recursos gastos com ações estratégicas]} / \text{[total de recursos previstos no orçamento]}$
 - C1: ações de formação de recursos humanos
 - C2: construção e melhorias das instalações físicas
 - C3: operação e manutenção dos serviços informatizados
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SLGP

15. Assegurar recursos para a execução da estratégia

15.2 Índice de volume de recursos adicionais

- **Finalidade:** viabilizar a captação de recursos externos de fontes nacionais ou internacionais para a execução de projetos estratégicos institucionais.
- **Fórmula de cálculo:** $[\text{recursos adicionais captados junto a fontes externas}] / [\text{orçamento total}] \times 100$
- **Unidade de Medida:** Percentual
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Responsável:** SLGP