



**Ministério
das Finanças**

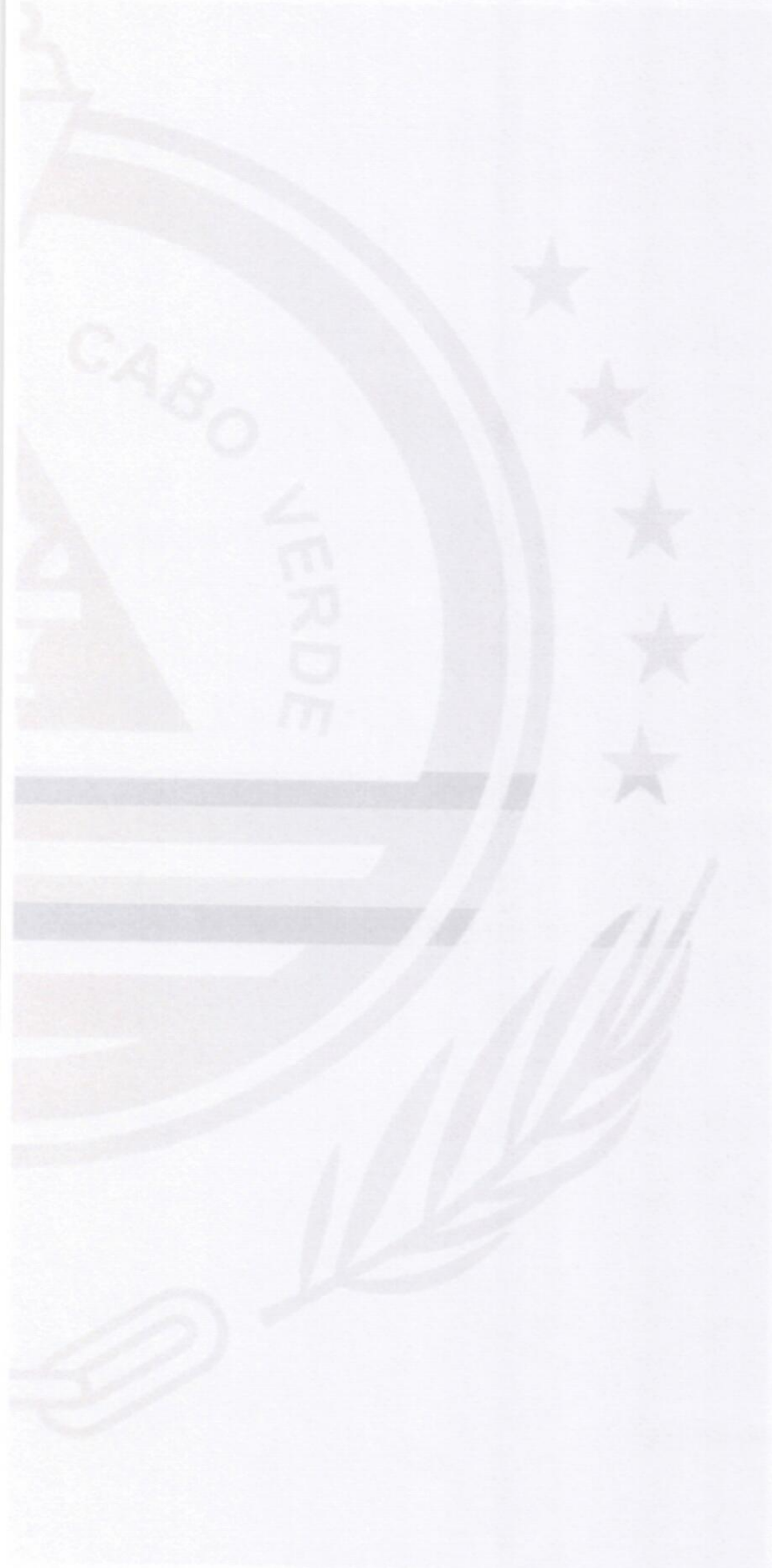
Direção Nacional de Receitas do Estado

PLANO DE CONTINUIDADE DE OPERAÇÕES DNRE COVID 19



**Ministério
das Finanças**

Direção Nacional de Receitas do Estado





Enquadramento

O surto do novo coronavírus (COVID-19) surgiu na China em dezembro de 2019 e foi declarado pela OMS como sendo uma situação de pandemia.

Até 25 de março de 2020, 197 países foram já contaminados, infetou mais de 438 mil pessoas em todo o mundo, das quais morreram mais de 19 mil, e cerca de 111.800 conseguiram recuperar da doença.

Em Cabo Verde, o estado de emergência foi decretado desde o dia 29 de março de 2020 e prorrogado no dia 17 de abril, devendo, em princípio, vigorar até o dia 3 de Maio.

O mundo enfrenta uma crise sem precedentes a todos os níveis, o que obriga os Governos a adotarem medidas excepcionais de contenção do alastramento do contágio para fazer face a esta crise que já extravasou o domínio da saúde.

As Organizações em geral, públicas e privadas, não são exceção.

Por conseguinte, é urgente a adoção de um Plano de Continuidade das operações nesse contexto excepcional para mitigar os impactos da pandemia, permitindo que a Organização mantenha o seu funcionamento adaptado às novas condições que se impõem por razões de saúde e, mais importante ainda, para garantir a saúde dos colaboradores.

As medidas decretadas pelo Governo de Cabo Verde para fazer face à mitigação da pandemia na economia e nos negócios, coloca a DNRE na linha de frente deste combate, apoiando famílias e empresas que carecem de reestruturar os seus compromissos e negócios, fortemente impactados pela pandemia.

O presente plano é parte essencial de nossa resposta e reflete como a DNRE está trabalhando firme para apoiar nosso país. Nossa equipa está engajada para manter a entrega dos serviços essenciais e necessários, de modo que pessoas possam cuidar de si e dos seus.

Assim, à luz da Resolução n.º 52/2020 de 23 de março, da Resolução n.º 160/2020 de 4 de abril, da Lei n.º 83/IX/2020 de 4 de abril e do DI. 47/2020 de 20 de abril, a DNRE adota o Plano de Continuidade de Operações, conforme se detalha nos pontos seguintes.



Plano de Contingência

Nesse contexto, devem ser observadas as seguintes medidas conforme abaixo discriminado:

1. Comissão de Gestão da Crise (CGC)

1.1. Os membros a seguir nominados ficam encarregues da gestão, monitorização e supervisão das medidas de acompanhamento e seguimento previstas neste plano, bem como de outras medidas urgentes e necessárias:

- Diretor-Geral de Contribuições e Impostos – Dénis Cardoso
- Diretor-Geral das Alfândegas – Vitorino Correia
- Diretora de Serviços de Logística e Gestão de Pessoal – Iara Fernandes;
- Diretora do Serviço de Comunicação – Odete Andrade
- Coordenadora de Gestão de Atendimento – Maria de Lourdes Barros
- Director do Serviço Anti-Fraude – António Batalha
- Director do Serviço de Inspeção- Júlio Lopes
- Director do Serviço de Regime e Procedimentos Aduaneiros-Vítor Varela
- Diretora de Serviço de Tributação e Cobrança – Antónia Dias
- Coordenadora Unidade de Estatísticas – Ana Rocha

1.2. Compete ao CGC identificar possíveis atividades essenciais a serem priorizadas, tais como medidas de facilitação do comércio de bens relacionados à saúde e segurança para enfrentar o COVID, simplificação de obrigações acessórias a contribuintes e operadores económicos, pagamento de reembolsos, doações de bens apreendidos para atendimento de necessidades da população, etc.

1.3. Compete também ao CGC indicar as atividades de apoio necessárias para atender aos serviços essenciais, bem como os recursos humanos e materiais necessários.

1.4. Os membros da CGC ficam encarregados da tomada de decisões e tratar das questões pertinentes à gestão durante a crise nas operações diárias e deverão apresentar relatórios mensais à Directora Nacional sobre o desenrolar dos serviços em suas áreas de atuação.

1.5. Os relatórios mencionados no item anterior podem incluir informações sobre a situação de saúde de todos os seus colaboradores, informações operacionais específicas e dados sobre bens considerados essenciais ao combate da pandemia.

1.6. Sempre que possível, as reuniões do CGC serão realizadas remotamente.

1.7. Cada membro da CGC deverá indicar um substituto para seu possível impedimento e mantê-lo atualizado sobre o andamento das atividades.

1.8. Compete aos membros do CGC definir quais serviços podem ser realizados remotamente e organizar a logística necessária em sua área de atuação, em acordo com a Direção de Serviços de Logística e Gestão de Pessoal (SGLP).



- 1.9. Compete aos membros do CGC rever os processos de trabalho para identificar e propor medidas de simplificação em processos prioritários, observada a legislação pertinente e proporcionar os meios para o trabalho remoto aos funcionários nele alocado.
- 1.10. Adotar medidas para a arrecadação previstas e estabelecidas pelo Governo.
- 1.11. Criar um grupo de comunicação em uma ferramenta de comunicação social célere, para contato imediato entre todos os membros do CGC.
- 1.12. Qualquer colaborador deverá contactar os membros da CGC em caso de dúvidas ou sugestões.

2. Programas e Serviços Essenciais:

Os serviços de atendimento ao público presencial necessários para assegurar o fluxo de comércio pelas fronteiras, o atendimento aos contribuintes, a continuidade da arrecadação de impostos e outras atividades essenciais devem observar as seguintes orientações:

2.1. Atendimento ao Público nas Repartições de Finanças, Alfândegas e Delegações Aduaneiras

Compete aos responsáveis pela gestão do atendimento presencial:

- restringir o atendimento presencial para os casos estritamente necessários, devendo permanecer no espaço de atendimento no máximo 2 (dois) contribuintes/utentes;
- priorizar os canais de atendimento não presencial, através de telefone e e-mail. Para esse efeito, o Serviço de Cidadania Fiscal deve reforçar a divulgação dos canais eletrónicos disponíveis;
- nos casos em que o atendimento presencial seja necessário, priorizar o atendimento de serviços por meio de agendamento prévio, assegurando ao contribuinte seu atendimento no horário exatamente marcado e diminuindo o número de contribuintes na fila de espera;
- nas atividades que podem ser realizadas mediante requerimento, que permitem que o trabalho seja realizado sem a presença do contribuinte, adotar “caixas” ou “envelopes” para retirada e entrega de documentos, de modo a reduzir o tempo de permanência e a quantidade de pessoas dentro das repartições de finanças e delegações aduaneiras.
- realizar atendimentos de forma controlada, mediante o cumprimento de uma certa distância, nunca inferior a 2 metros, entre os atendedores e utentes;
- implementar em todos os balções de atendimento, barreiras transparentes de modo a garantir a separação entre os utentes e os funcionários;



- sensibilizar os contribuintes/utentes para o uso dos canais eletrónicos de pagamento, em detrimento de numerário, considerando que este último é um potencial foco de contágio;
- os serviços deverão adotar meios que possibilitem pagamentos eletrónicos, em detrimento de quaisquer fluxos monetários físicos ou que exijam a presença física de utentes e funcionários, nomeadamente através de homebanking, transferências bancárias ou outros meios de pagamento remoto que permitam efetuar as transações com segurança;
- garantir a limpeza e higienização dos espaços de atendimento e o uso dos materiais de prevenção por parte dos atendedores;
- aumentar os espaços entre os postos de trabalho, e entre os utentes, objetivando aumentar a distância;
- no caso das Pequenas Encomendas, criar, em articulação com a ENAPOR, canais de comunicação visando o agendamento para levantamento de mercadorias via telefone e ou marcação prévia, com observação das regras anteriores.

2.2. Funcionamento dos Serviços Centrais e Territoriais

2.2.1 Compete aos chefes dos serviços centrais e territoriais:

- verificar e criar as condições necessárias para a materialização do trabalho remoto, inclusive ajustes nos sistemas informáticos;
- definir atividades que podem ser realizadas remotamente (trabalho remoto) e estabelecer um plano de trabalho para os funcionários que possam trabalhar remotamente, estabelecendo metas para o trabalho remoto, e controlando o seu cumprimento;
- promover o regime por turno quinzenal, de modo a evitar aglomeração de pessoas nos locais de trabalho e comunicar o plano de turnos ao SGLP;
- manter contato com seus funcionários para identificar seu estado geral e de seus familiares, bem como se há alguma ação que a DNRE possa adotar para auxiliá-los;
- garantir o acompanhamento do teletrabalho por parte dos colaboradores mediante o reporte periódico (diário ou semanal) das atividades desempenhadas;
- limitar o acesso das pessoas aos serviços, reforçando a segurança das instalações.

2.2.2 Os serviços territoriais devem articular com os serviços centrais sobre o cumprimento dos objetivos e atividades definidas no plano anual;

2.2.3. Os serviços centrais devem apoiar os serviços de base territorial relativamente a execução do plano de atividades e contingência da DNRE;



- 2.2.4. Os funcionários em serviço remoto devem ter especial atenção para a segurança dos dados de contribuintes que estejam manipulando remotamente, sejam em meio físico ou eletrónico;
- 2.2.5. Para compartilhamento de dados, envio e recebimento de arquivos magnéticos devem ser observadas as orientações da Unidade do Ministério das Finanças responsável pelas tecnologias.
- 2.2.6. Os dirigentes devem avaliar as atividades consideradas não essenciais que podem ser suspensas ou estão com demanda reduzida e redistribuir os funcionários para outras atividades consideradas prioritárias, observando o conjunto de competências e habilidades necessárias para a nova atividade.
- 2.2.7. Analisar e reportar as atividades que poderão ficar comprometidas em função da pandemia para apreciação e decisão superior.

2.3. Audiências presenciais

- 2.3.1. Os prazos processuais encontram-se suspensos por força e nos termos do artigo 6.º da Lei n.º 83/IX/2020 de 4 de abril.
- 2.3.2. As audiências presenciais devem ser suspensas até orientação posterior, podendo ser analisadas exceções apenas em caso de estrita necessidade.
- 2.3.3. Compete a todos os colaboradores da DNRE fomentar a proximidade da DNRE e os contribuintes/utentes pela via do correio eletrónico, Helpdesk, linha verde, telefone e outros.

2.4. Reuniões de trabalho presenciais

- 2.4.1 As reuniões devem ser realizadas apenas em casos de extrema urgência, respeitando a distância mínima de dois metros entre os participantes.
- 2.4.2. Devem ser evitados encontros com mais de 3 pessoas no mesmo espaço, devendo ser analisado previamente se a dimensão do espaço permite o distanciamento necessário.
- 2.4.3. Quando as reuniões forem necessárias, deve-se providenciar a higienização dos espaços, antes e depois dos encontros.
- 2.4.4. Previamente às reuniões, devem ser encaminhadas aos participantes as instruções relativamente ao cumprimento das medidas de higiene e segurança.
- 2.4.5. Ficam suspensas as reuniões do Conselho Consultivo que reunir-se-á em casos excecionais conforme orientação da Directora Nacional.
- 2.4.6. As reuniões de despacho corrente realizar-se-ão via videoconferência.

2.5. Correio Interno



- 2.5.1. Fica suspensa a remessa de correspondências em formato papel, visando evitar contacto permanente entre as pessoas.
- 2.5.2. Compete aos chefes e demais funcionários envolvidos sensibilizar as partes interessadas que a entrega de documentos e far-se-á por via dos canais eletrónicos, passando a entrega física ser aplicável apenas nos casos em que seja estritamente impossível o recurso aos meios eletrónicos.
- 2.5.3. O Serviço de Gestão e Logística dará instruções expressas nas hipóteses em que seja necessário o trâmite físico de documentos, inclusive garantindo o uso obrigatório dos materiais de proteção aos colaboradores que atuam na gestão de correspondência.

2.6. Serviço de limpeza

Compete ao Serviço de Gestão e Logística, chefes de serviços territoriais, alfândegas e delegações aduaneiras:

- assegurar, de duas em duas horas, a higienização dos equipamentos –ratos, computadores, cadeiras, secretárias, macetas das portas, corrimão e outros, em todas as salas e espaços de circulação de pessoas.
- afixar os aparelhos de álcool gel 70% na entrada das instalações;
- divulgar boletins informativos sobre coronavírus;
- fomentar a ação “lava mão” ao longo do horário laboral.

2.7. Inspeções e Visitas físicas aos Contribuintes

- 2.7.1. Ficam suspensas todas as deslocações físicas às instalações dos contribuintes até determinação em contrário.
- 2.7.2. Serão privilegiadas as notificações eletrónicas e a troca de informações deverá ser feita pela mesma via.
- 2.7.3. Em caso de extrema necessidade, as visitas físicas devem ser autorizadas pelo chefe imediato, que deve adotar as medidas seguintes;
- Assegurar a disponibilização e o uso obrigatório do kit de prevenção por parte dos colaboradores que atuam em inspeções e visitas físicas;
 - Efetuar a articulação prévia com os serviços objetos de inspeções e visitas, de modo a confirmar a implementação de medidas de higiene e segurança nos espaços.

2.8. Monitoramento da Conformidade Tributária, da Arrecadação e Outras Atividades:

2.8.1. Compete aos chefes de repartição:

- monitorar o comportamento dos seus principais contribuintes, no que diz respeito à apresentação de declarações e de pagamentos, e distribuir atividades de monitoramento a seus funcionários;



- redistribuir as atividades dos funcionários, inclusive aqueles alocados na atividade de inspeção, para outras atividades prioritárias, tais como assistência aos contribuintes, monitoramento da arrecadação, análise de processos de reembolso, elaboração de relatórios e despachos em processos de reclamação, audiência prévia e outros;
- preparar relatórios periódicos dessas atividades realizadas por sua equipe e apresentá-los na forma e periodicidade definidos.

2.8.2. Os funcionários designados ao monitoramento da conformidade tributária e da arrecadação na forma do item anterior deverão contatar os contribuintes irregulares e assisti-los para que possam cumprir suas obrigações e buscar manter o maior nível de conformidade possível.

2.8.3. Seguindo diretrizes do governo e dentro das disponibilidades orçamentais, priorizar a alocação de funcionários para a análise de pedidos de reembolso irá permitir a injeção de recursos na economia. Critérios de gestão de risco poderão ser adotados para contribuintes com histórico favorável em pedidos anteriormente analisados.

2.9. Relatórios de Atividades

2.9.1. Os serviços centrais, territoriais, alfândegas e delegações aduaneiras deverão apresentar relatórios periódicos de atividades aos diretores da DGCI e DGA, conforme o caso.

2.9.2. No caso das unidades aduaneiras, os relatórios deverão mencionar os volumes de mercadorias que ingressaram e que saíram na unidade, quais foram os bens essenciais liberados, quais as medidas adotadas para assegurar celeridade a esses bens, situação geral dos funcionários e outras informações relevantes.

2.9.3. No caso das unidades de tributos internos, os relatórios deverão mencionar informações sobre os pedidos de planos negociais apresentados e deferidos, relatórios sobre número de declarações apresentadas comparativamente ao mesmo período do ano passado, arrecadação, situação geral dos funcionários e outras informações consideradas relevantes.

2.9.4. Os Diretores-Gerais de Contribuições e Impostos e das Alfândegas poderão definir modelos padronizados de relatórios a serem utilizados, com vistas a facilitar a compilação das informações, bem como definirão a periodicidade dos mesmos.

2.9.5. As informações desses relatórios serão utilizadas para manter informados os níveis superiores do governo e a sociedade em geral.

3. Recursos Humanos

3.1. Os funcionários da DNRE são a força-motriz e o maior intrínseco da Instituição, e os chefes devem buscar priorizar a atenção a sua saúde e bem-estar para o enfrentamento da crise, neste momento em que a Instituição cumpre um papel essencial na proteção da sociedade.

3.2. Colaboradores com condições físicas e de saúde especiais:



- Os dirigentes devem priorizar o teletrabalho para os colaboradores com condições físicas e de saúde especiais - mulheres grávidas e pessoas com problemas respiratórios, cardiovasculares, diabetes e renais;
- Os dirigentes deverão disponibilizar um plano semanal de atividade (conforme modelo em anexo) aos colaboradores que se encontrem a trabalhar a distância e acompanhar a execução dessas atividades, em modelo padronizado aprovado pelo SGLP.

3.3. Colaboradores encarregados de educação com filhos menores:

- Os trabalhadores que possuam filhos menores a seu cargo, ficam abrangidos pelo regime do teletrabalho nos termos definidos pelo Governo;
- Os moldes das tarefas a executar serão desenvolvidos em estrita coordenação com o respetivo dirigente direto, mediante a concordância do Serviço de Logística e Gestão de Pessoal.

3.4. Para reduzir riscos, as reuniões de trabalho deverão ser efetuadas através de videoconferência, através das plataformas virtuais disponíveis e em conformidade com as informações disponibilizadas pela UTIC.

3.5. Os dirigentes devem identificar as atividades críticas (por exemplo, em portos) e preparar um plano para substituir funcionários alocados nessas atividades que necessitem se ausentar.

3.6. Os dirigentes devem comunicar diariamente ao SGLP os funcionários ausentes (dentre os que não estão alocados no trabalho remoto).

3.7. Os dirigentes devem identificar quais atividades podem ser efetuadas remotamente e propor sua adoção à Comissão de Gestão da Crise.

3.8. O SGLP deve identificar e propor as alterações necessárias na legislação para permitir o trabalho remoto.

3.9. O SGLP deve manter permanente contato com as Autoridades Nacionais de Saúde visando orientar quanto às medidas de proteção a serem adotadas pelos funcionários trabalhando nas repartições e mesmo em suas casas, inclusive disponibilizando vídeos e panfletos explicativos.

3.10. Os dirigentes devem manter contatos regulares com todos os membros de suas equipas, visando obter informações sobre seu estado de saúde e de seus familiares e identificar necessidades específicas.

3.11. Manter os gabinetes com portas abertas e com circulação do ar.

3.12. Contactar imediatamente os serviços de saúde através da linha 800 11 12 caso seja detetado sintomas em algum funcionário.

3.13. Cada serviço deve identificar uma sala como sala de isolamento, caso seja detetado algum funcionário com sintomas até que recebam instruções das unidades sanitárias.



- 3.1.4. Manter, em quarentena, durante 15 dias, as pessoas que estiveram em Países com casos suspeitos ou confirmados de COVID-19, ou que estiveram em contacto com outras pessoas nessa mesma situação.
- 3.1.5. Funcionários que tiveram contato com pessoas em quarentena devem comunicar a chefia imediata e entrar em autoquarentena imediatamente.

4. Comunicação

- 4.1. A Directora de SGLP deve submeter à Comissão de Gestão da Crise um plano de comunicação especial com uma vertente dirigida ao público interno e outra às principais contrapartes externas.
 - 4.1.1. Esse plano deve conter informações sobre os canais a serem utilizados, sujeitos que devem receber as comunicações, uso de redes sociais, periodicidade de comunicações regulares, etc.
 - 4.1.2. Deve ser avaliada a conveniência de criação de uma página na internet apenas para divulgação de matérias e ações envolvendo a pandemia.

4.2. Comunicação Interna

- 4.2.1. Assegurar que a DNRE possa contactar seus colaboradores por todos os meios possíveis (emails institucionais, emails particulares, telefones residenciais e celulares, mídias sociais como Whatsapp e Viber).
- 4.2.2. Instruir os funcionários sobre os cuidados a serem adotados para prevenção, tanto no trato com os contribuintes quanto em suas relações pessoais, usando protocolos de saúde e de segurança oficiais emitidas pelas autoridades nacionais da saúde. Podem ser disponibilizados vídeos com médicos e autoridades, panfletos e outros documentos em meio eletrônico, etc.
- 4.2.3. Identificar e procurar responder as principais dúvidas dos funcionários, publicitando (sem identificar o autor da dúvida) as dúvidas que possam ser gerais.
- 4.2.4. Informar aos funcionários os meios preferenciais de contato com a Administração para temas relacionados ao COVID-19.

4.3. Comunicação Externa

- 4.3.1. Assegurar que a DNRE possa contactar suas principais contrapartes (contabilistas, despachantes aduaneiros, associações comerciais, outros órgãos do governo) por todos os meios.
- 4.3.2. Informar às contrapartes os meios de contato com a DNRE para questões relacionadas ao COVID-19.
- 4.3.3. Propiciar intensa e massiva comunicação aos contribuintes sobre as principais medidas adotadas, alterações em prazos de entrega de declarações, novos procedimentos, suspensões de prazos processuais e outras.



- 4.3.4. Preparar informes aos níveis superiores do governo e à sociedade sobre as ações adotadas pela DNRE para auxiliar a população e assegurar o funcionamento dos serviços essenciais.
- 4.3.5 A Direção de Serviços de Atendimento e Cidadania Fiscal em conjunto com a UTIC ou outros parceiros devem buscar expandir os canais para atendimento remoto, como os canais de “chat” por exemplo, para substituir o atendimento presencial, preferencialmente sendo prestado por funcionários trabalhando remotamente.
- 4.3.6. Deve ser elaborada e publicada na internet uma lista de perguntas e respostas mais frequentes envolvendo a DNRE e a pandemia para ser publicada na internet e divulgada em outros canais de comunicação da DNRE.

5. Casos Omissos

Os casos que não se encontrem devidamente regulamentado no presente Plano serão regulados, pela Resolução n.º 52/2020 de 23 de março, da Resolução n.º 160/2020 de 4 de abril, da Lei n.º 83/IX/2020 de 4 de abril e do DI. 47/2020 de 20 de abril e demais legislação aprovada no contexto da gestão da pandemia e que tenham impacto directo sobre as matérias aqui tratadas.

.

6. Entrada em vigor e vigência

As medidas acima enunciadas entram em vigor a partir do dia 26 de março de 2020 e vigora até ao seu cancelamento.

Directora Nacional de Receitas do Estado




Liza Helena Vaz