

		<b>QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2012</b>						
<b>Missão:</b>	A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.							
<b>Objectivos Estratégicos (OE)</b>								
OE 1	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do tax gap.							
OE 2	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente.							
OE 3	Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário e apoiar a competitividade económica.							
OE 4	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.							
<b>Objectivos Operacionais (OO)</b>								
<b>Eficácia</b>						<b>Ponderação:</b>	<b>45%</b>	<b>49,4</b>
<b>OB 1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b>						<b>Ponderação:</b>	<b>100%</b>	<b>109,7</b>
Indicadores		2012 Meta	Peso	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Fonte de verificação
1. Cobrança coerciva [milhões €]		[1050;1100]	30%	1.322,0	1.218,0	114,5	Superado	DSGCT
2. Valor monetário das correções inspetivas tributárias (milhões €)		[1300;1600]	25%	2.606,0	2.009,0	112,1	Superado	DSPCIT
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)		[80;85]	20%	90,0	85,0	100,0	Atingido	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)		[80;85]	15%	90,0	81,4	100,0	Atingido	DSJT
5. Controlos a posteriori nas declarações aduaneiras de trânsito, importação e exportação [%]		[9;11]	10%	12,0	11,9	123,1	Superado	DSRA
<b>Eficiência</b>						<b>Ponderação:</b>	<b>40%</b>	<b>40,6</b>
<b>OB 2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos</b>						<b>Ponderação:</b>	<b>40%</b>	<b>40,4</b>
Indicadores		2012 Meta	Peso	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Fonte de verificação
6. Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT [%]		Eliminado						DSPCG
7. Índice de segurança da informação (%)		[75;77]	55%	100,0	77,5	101,6	Superado	ASI
8. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%)		[60;70]	45%	90,0	62,5	100,0	Atingido	DSF
<b>OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro</b>						<b>Ponderação:</b>	<b>60%</b>	<b>61,0</b>
Indicadores		2012 Meta	Peso	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Fonte de verificação
9. Eficiência dos procedimentos de revisão administrativa [%]		[90;95]	20%	97,0	94,9	100,0	Atingido	DSJT
10. Prazo médio resposta a pedidos de informação vinculativa [dias]		[70;80]	20%	30	81,3	98,4	Não atingido c)	DSPCG
11. Prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias (Código 51) [dias]		[25;30]	30%	14,7	26,0	100,0	Atingido	DSR
12. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas [%]		[78;82]	15%	85	82,6	113,1	Superado	DSRA
13. Taxa de eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)		[75;85]	15%	90	75,0	100,0	Atingido	DSCAC
<b>Qualidade</b>						<b>Ponderação:</b>	<b>15%</b>	<b>14,8</b>
<b>OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b>						<b>Ponderação:</b>	<b>100%</b>	<b>98,9</b>
Indicadores		2012 Meta	Peso	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Fonte de verificação
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)		[78;80]	35%	90,0	75,5	96,8	Não atingido	DSPCG
15. Tempo médio de espera para atendimento presencial (minutos)		[14;16]	35%	10,0	15,68	100,0	Atingido	DSCAC
16. Tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (dias)		[14;20]	30%	12,0	14,0	100,0	Atingido	DSPCG
<b>Parâmetros</b>		<b>Ponderação</b>		<b>Avaliação do desempenho</b>		<b>Avaliação ponderada do desempenho</b>		
Eficácia		45,0%		109,7%		49,4%		
Eficiência		40,0%		101,4%		40,6%		
Qualidade		15,0%		98,9%		14,8%		
<b>Avaliação global do desempenho da AT</b>							<b>104,8%</b>	

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2012		Realizado 2012		
		N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)	N.º efetivos (d)	Pontos (e)=(a)*(d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340	17	340	0
Dirigente Intermédio	16	268	4.288	258	4.128	-160
Chefia Tributária	16	1.199	19.184	1.200	19.200	16
Investigação Tributária	12	8	96	9	108	12
Técnico Superior	12	218	2.616	216	2.592	-24
Técnico Superior Aduaneiro	12	278	3.336	269	3.228	-108
Técnico Superior de Laboratório	12	1	12	1	12	0
Especialista de Informática	12	103	1.236	105	1.260	24
Técnico Economista	12	152	1.824	147	1.764	-60
Técnico Jurista	12	29	348	27	324	-24
GAT - Gestão Tributária	12	1.493	17.916	1.430	17.160	-756
GAT - Inspeção Tributária	12	2.061	24.732	2.059	24.708	-24
GAT - Técnico de Administração Tributária	12	3.439	41.268	3.351	40.212	-1.056
Técnico Verificador Aduaneiro	12	253	3.036	253	3.036	0
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	3	27	3	27	0
Secretário Aduaneiro	9	196	1.764	195	1.755	-9
Técnico de Informática	9	69	621	66	594	-27
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	633	5.697	624	5.616	-81
Assistente Técnico	8	1.007	8.056	971	7.768	-288
Subinspetor	8	3	24	2	16	-8
Pessoal Ex - Junta de Crédito Pública	8	9	72	7	56	-16
Assistente Operacional	5	375	1.875	355	1.775	-100
Outras	5	4	20	1	5	-15
<b>TOTAL</b>		<b>11.818</b>	<b>138.388</b>	<b>11.566</b>	<b>135.684</b>	<b>-2.704</b>

Recursos Financeiros (euros)	Orçamento 2012				
	Estimado (a)	Aprovado (b)	Disponível* (c)	Realizado (d)	Desvio (e)=(d)-(c)
Funcionamento	647.766.002	514.236.602	561.948.236	527.753.328	-34.194.908
Despesas c/pessoal	452.924.371	396.609.252	395.828.436	392.731.073	-3.097.363
Aquisição de bens e serviços	158.746.913	99.056.233	145.863.885	123.143.894	-22.719.991
Outras despesas correntes	18.283.507	15.050.906	2.846.227	2.773.587	-72.640
Despesas restantes	17.811.211	3.520.211	17.409.688	9.104.775	-8.304.913
PIDDAC	0	0	0	0	0
Outros valores	0	0	0	0	0
<b>Total (Funcionamento+PIDDAC+O)</b>	<b>647.766.002</b>	<b>514.236.602</b>	<b>561.948.236</b>	<b>527.753.328</b>	<b>-34.194.908</b>

\* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

Notas:

- a) Indicador 6 - o plano de implementação depende da aprovação do projeto de reestruturação dos Serviços de Finanças apresentado à Tutela, processo esse que não foi finalizado em 2012, pelo que o indicador foi eliminado;
- b) Indicadores 7 e 8 - alteração dos pesos no objetivo 2, respetivamente de 40% e 30% para 55% e 45%, na sequência da eliminação do indicador 6;
- c) Indicador 11 - pedido de revisão da meta de [18;20] para [25;30], feito em junho de 2012;
- d) Indicador 13 - pedido de revisão da meta de [82;85] para [75;85], feito em julho de 2012;
- e) Indicador 15 - o valor refere-se a minutos convertidos em valor centesimal;
- f) Indicadores 10, 11, 15 e 16 - são de incremento negativo.

Indicadores	Fonte de verificação
1. Cobrança coerciva [milhões €]	DSGCT
2. Valor monetário das correções inspetivas tributárias (milhões €)	DSPCIT
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	DSJT
5. Controlos a posteriori nas declarações aduaneiras de trânsito, importação e exportação [%]	DSRA
6. Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT [%]	DSPCG
7. Índice de segurança da informação (%)	ASI
8. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%)	DSF
9. Eficiência dos procedimentos de revisão administrativa [%]	DSJT
10. Prazo médio resposta a pedidos de informação vinculativa [dias]	DSPCG
11. Prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias (Código 51) [dias]	DSR
12. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas [%]	DSRA
13. Taxa de eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	DSCAC
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	DSPCG
15. Tempo médio de espera para atendimento presencial (minutos)	DSCAC
16. Tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (dias)	DSPCG