

Missão:

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.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do <i>tax gap</i> .
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.

Objetivos Operacionais (OB)

Eficácia Ponderação: 45% Desempenho: 48,9

OB 1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras Ponderação: 100% Desempenho: 108,7

Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	[900;1.100]	30%	1.322,0	1.147,6	111,5	Superado	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias (milhões de euros)	[1.200;1.500]	25%	2.606,0	1.546,1	103,9	Superado	DSPCIT
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	[85;88]	15%	95	88,8	106,7	Superado	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[75;80]	15%	90	83,2	111,4	Superado	DSJT
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	[75;80]	15%	90	82,6	110,1	Superado	DSJT

Eficiência Ponderação: 40% Desempenho: 42,8

OB 2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos Ponderação: 40% Desempenho: 41,7

Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
6. Índice de segurança na informação (%)	[75;79]	35%	100	77,6	100,0	Atingido	ASI
7. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	[95;98]	35%	98	96,6	100,0	Atingido	SI
8. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	[55;70]	30%	90	78,5	114,5	Superado	DSF

OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro Ponderação: 60% Desempenho: 65,3

Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
9. Certificados comprovativos de exportação (tempo médio de emissão, em dias)	[1;4]	20%	0	1,2	100,0	Atingido	DSRA
10. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	[70;90]	20%	30	88,2	100,0	Atingido	DSPCG
11. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	[25;30]	25%	15	22,0	110,9	Superado	DSR
12. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	[20;24]	20%	6	9:40	119,3	Superado	DSRA
13. Eficiência no atendimento telefónico - <i>Call Center</i> (%)	[72;82]	15%	95	87,8	115,0	Superado	DSCAC

Qualidade Ponderação: 15% Desempenho: 16,7

OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos Ponderação: 100% Desempenho: 111,3

Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	[72;78]	30%	90	75,1	100,0	Atingido	DSPCG
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	[21;24]	35%	10	16:28	112,1	Superado	DSCAC
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	[14;18]	35%	10	11,2	120,2	Superado	DSCAC

Parâmetros	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação ponderada do desempenho
Eficácia	45%	108,7%	48,9%
Eficiência	40%	107,0%	42,8%
Qualidade	15%	111,3%	16,7%
Avaliação global do desempenho da AT			108,4%

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2014		Realizado 2014		
		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	14	280	-60
Dirigente Intermédio	16	260	4.160	259	4.144	-16
Chefia Tributária	16	1.190	19.040	1.164	18.624	-416
Investigação Tributária	12	9	108	7	84	-24
Técnico Superior	12	229	2.748	246	2.952	204
Técnico Superior Aduaneiro	12	267	3.204	255	3.060	-144
Técnico Superior de Laboratório	12	1	12	0	0	-12
Especialista de Informática	12	101	1.212	97	1.164	-48
Técnico Economista	12	141	1.692	122	1.464	-228
Técnico Jurista	12	25	300	20	240	-60
GAT-Gestão Tributária	12	1.398	16.776	1.284	15.408	-1.368
GAT-Inspeção Tributária*	12	3.004	36.048	1.910	22.920	-13.128
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	3.228	38.736	3.117	37.404	-1.332
Técnico Verificador Aduaneiro	12	253	3.036	249	2.988	-48
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	3	27	2	18	-9
Secretário Aduaneiro	9	190	1.710	191	1.719	9
Técnico de Informática	9	62	558	61	549	-9
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	609	5.481	568	5.112	-369
Assistente Técnico	8	931	7.448	901	7.208	-240
Subinspetor	8	2	16	2	16	0
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	7	56	2	16	-40
Assistente Operacional	5	300	1.500	290	1.450	-50
Outras	5	1	5	1	5	0
TOTAL		12.228	144.213	10.762	126.825	-17.388

* O número de efetivos planeado para 2014 inclui 1.000 inspetores tributários estagiários.

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2014 (em euros)			
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	564.946.212	631.144.562	609.129.466	-22.015.096
Despesas c/pessoal	421.873.697	458.185.806	443.528.043	-14.657.763
Aquisição de bens e serviços	114.657.848	138.002.039	132.702.761	-5.299.279
Outras despesas correntes	12.354.696	12.028.415	11.988.133	-40.282
Despesas restantes	16.059.971	22.928.302	20.910.529	-2.017.773
PIDDAC	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total (Funcionamento+PIDDAC+Outros)	564.946.212	631.144.562	609.129.466	-22.015.096

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	SEF	Cobrança coerciva realizada
2. Correções inspetivas tributárias (milhões de euros)	SIIT	20% (Correções à matéria/rendimento coletável) + imposto detetado em falta
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	IRS	(Total de declarações entregues via eletrónica / Total de declarações entregues)*100
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	SCO/SINQUER	80% (Σ proc. SCO extintos no p.p. ano / Σ proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) + 20% (Σ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no p.p. ano) / (Σ proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano)
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	SICAT	50%(Σ proc.CA extintos no p.p. ano/ Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SF + 30%(Σ proc.CA extintos no p.p. ano/ Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos DF + 20%(Σ proc.CA extintos no p.p. ano/ Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SC
6. Índice de segurança na informação (%)	Relatório de análise de risco	(Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Total dos riscos dos controlos aplicáveis a rede informática tributária e aduaneira)*100
7. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade prevista)*100
8. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	SGF	(N.º de efetivos e estagiários que frequentaram pelo menos 1 ação de formação / N.º total de efetivos e estagiários)*100
9. Certificados comprovativos de exportação (tempo médio de emissão, em dias)	STADA - Exportação	Σ n.º dias decorridos (data registada no sistema de emissão do CCE - data de registo no sistema do resultado da certificação de saída) / Total de certificados
10. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	((Σ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido) dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos) + (Σ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes)) / Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas
11. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	Aplicação Informática IVA - SR	Σ((data de pagamento (excluindo os dias de suspensão da responsabilidade do contribuinte) - data de entrada do pedido) / Total dos pedidos de reembolsos pagos
12. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas)	STADA - Importação	Σ n.º de horas decorridos entre a aceitação e a autorização de saída / Total de declarações (excluindo as declarações cujo código do modo de pagamento seja igual a A, bem como os fins de semana)
13. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	CCS - Call Center supervision	(N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas)*100
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	SIAT	(N.º de classificações de Bom e Muito Bom / N.º total de respostas)*100
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	SIGA	Σ tempos de espera / Total de atendimentos
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	SIGA	((N.º de dias dos proc. concluídos + n.º dias proc. pendentes) / N.º total de processos)*100