



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Plano de Atividades 2023

Plano de Atividades 2023

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.103

(Documento aprovado pelo Conselho de Administração da
Autoridade Tributária e Aduaneira em 18 de janeiro de 2023 e pelo
Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º
281/2023-XXIII, em 08 de novembro de 2023)



Rua da Prata nº 20/22
1149-027 Lisboa

URL: www.portaldasfinancas.gov.pt

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	4
2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA	5
2.1 Visão, Missão e Valores	5
2.2 Orgânica	6
3. CONTEXTO	9
4. PREVISÃO DA RECEITA FISCAL	10
5. OBJETIVOS	11
5.1 Objetivos Estratégicos	11
5.2 Objetivos Operacionais	11
5.3 Quadro de Avaliação e Responsabilização	12
Objetivo 1. Facilitar o cumprimento voluntário	12
Objetivo 2. Combater a evasão e a fraude fiscal e aduaneira	15
Objetivo 3. Atuar de forma transparente e atempada	16
Objetivo 4. Melhorar a experiência de utilização dos serviços	19
Objetivo 5. Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente	22
5.4 Projetos em destaque	23
5.5 Medidas de Simplificação Administrativa – Simplex+	27
5.6 Outras Atividades	27
6. RECURSOS PLANEADOS	35
6.1. Recursos humanos	35
6.2. Recursos financeiros	36
6.3. Instalações	36
6.4. Contratação Pública e Logística	38
7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO	39
ANEXOS	41
Anexo 1 – QUAR AT 2023	41
Anexo 2 – Siglas e acrónimos	43

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades (PA) obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e é o documento orientador da ação da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), integrando o ciclo de gestão anual de 2023, em articulação com o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).

Assenta numa metodologia de gestão por objetivos, onde se discriminam as ações e os recursos que visam concretizar a estratégia estabelecida e o cumprimento da sua missão. Este documento pretende, ainda, alinhar toda a organização no cumprimento dos objetivos e metas fixados, promovendo o esforço conjunto para o seu alcance e contribuindo para uma cultura de excelência e superação.

O PA, que integra o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), encontra-se alinhado com outros documentos orientadores, nomeadamente o novo Plano Estratégico AT para 2023-2025, as Grandes Opções 2020-2023 e a Lei do Orçamento do Estado (OE) para 2023. Reflete, assim, os objetivos que a AT se propõe alcançar, bem como os projetos e as atividades a realizar. São, também, identificados os indicadores que permitem monitorizar e avaliar a concretização desses objetivos, no que respeita aos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

De referir, ainda, que, à semelhança do que foi definido, em anos anteriores, em matéria da existência de objetivos comuns a todos os serviços públicos, inscreveram-se, num dos objetivos do QUAR da AT, os indicadores relacionados com a boa gestão dos trabalhadores, com as medidas de simplificação, medidas previstas no programa SIMPLEX, cuja responsabilidade de implementação é atribuída à AT, e com a avaliação, pelos cidadãos, dos serviços públicos.

Em 2023, a atividade da AT será condicionada, ainda, por alguma incerteza relacionada com a pandemia COVID-19 e pelo conflito militar na Ucrânia cuja duração e efeitos são imprevisíveis e que, pelo seu impacto, poderão motivar ajustamentos nos objetivos definidos.

O contexto é exigente e os desafios elevados, sendo ambiciosa a concretização deste plano, no entanto, a AT, mais uma vez, tudo fará para executar as políticas definidas pelo Governo e para fornecer globalmente à sociedade um serviço de qualidade.

A preparação do PA, da competência da Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão (DSPCG), assenta num modelo de forte envolvimento e compromisso por parte das várias áreas funcionais da AT, resultando, assim, de um esforço participado.

O documento desenvolve-se em sete capítulos distintos: 1. Nota introdutória; 2. Caracterização da AT; 3. Contexto de atuação da AT; 4. Previsão da receita fiscal; 5. Objetivos da AT; 6. Recursos Humanos e Financeiros planeados; 7. Acompanhamento e avaliação do plano.

2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

2.1 Visão, Missão e Valores

VISÃO

Ser uma organização de referência que promove o cumprimento voluntário, através do reforço da confiança e de processos simples e inovadores.

MISSÃO

A AT 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.

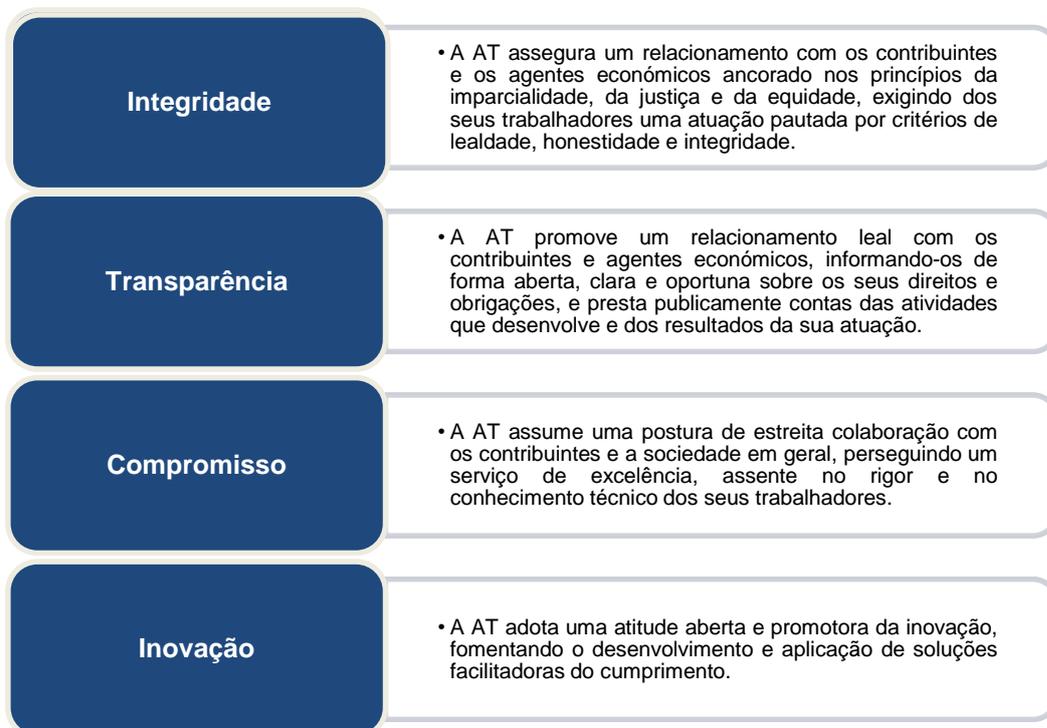
Com vista a prosseguir a sua missão, estão cometidas à AT as seguintes atribuições:

- Assegurar a liquidação e cobrança dos impostos sobre o rendimento, sobre o património e sobre o consumo, dos direitos aduaneiros e demais tributos que lhe incumbe administrar, bem como arrecadar e cobrar outras receitas do Estado ou de pessoas coletivas de direito público;
- Exercer a ação de inspeção tributária e aduaneira, garantir a aplicação das normas a que se encontram sujeitas as mercadorias introduzidas no território da União Europeia e efetuar os controlos relativos à entrada, saída e circulação das mercadorias no território nacional, prevenindo, investigando e combatendo a fraude e evasão fiscais e aduaneiras e os tráficos ilícitos, no âmbito das suas atribuições;
- Exercer a ação de justiça tributária e assegurar a representação da Fazenda Pública junto dos órgãos judiciais;
- Assegurar a negociação técnica e executar os acordos e convenções internacionais em matéria tributária e aduaneira, cooperar com organismos europeus e internacionais e outras administrações tributárias e aduaneiras, e participar nos trabalhos de organismos europeus e internacionais especializados no seu domínio de atividade;
- Promover a correta aplicação da legislação e das decisões administrativas relacionadas com as suas atribuições e propor as medidas de carácter normativo, técnico e organizacional que se revelem adequadas;
- Desenvolver e gerir as infraestruturas, equipamentos e tecnologias de informação necessários à prossecução das suas atribuições e à prestação de apoio, esclarecimento e serviços de qualidade aos contribuintes;
- Realizar e promover a investigação técnica e científica no domínio tributário e aduaneiro, tendo em vista o aperfeiçoamento das medidas legais e administrativas, a qualificação

permanente dos recursos humanos, bem como o necessário apoio ao Governo na definição da política fiscal e aduaneira;

- Informar os contribuintes e os operadores económicos sobre as respetivas obrigações fiscais e aduaneiras e apoiá-los no cumprimento das mesmas;
- Assegurar o licenciamento do comércio externo dos produtos tipificados em legislação especial e gerir os regimes restritivos do respetivo comércio externo.

VALORES



2.2 Orgânica

A AT é um serviço da administração direta do Estado, sendo dirigida por um Diretor-Geral, coadjuvado por 12 Subdiretores-Gerais. Dispõe de um órgão com competências decisórias e consultivas, o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT)¹. Entre as suas várias competências, ao CAAT compete aprovar os projetos do quadro de avaliação e responsabilização, do plano e do relatório de atividades, para posterior aprovação pela tutela, bem como acompanhar a execução do plano de atividades e do orçamento.

¹Artigo 3.º, n.ºs 1 e 3, do Decreto-Lei 118/2011, de 15 de dezembro.

A AT possui autonomia administrativa, obedecendo a sua organização interna a um modelo estrutural misto:

- Modelo de estrutura hierarquizada;
- Modelo de estrutura matricial nas áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação.

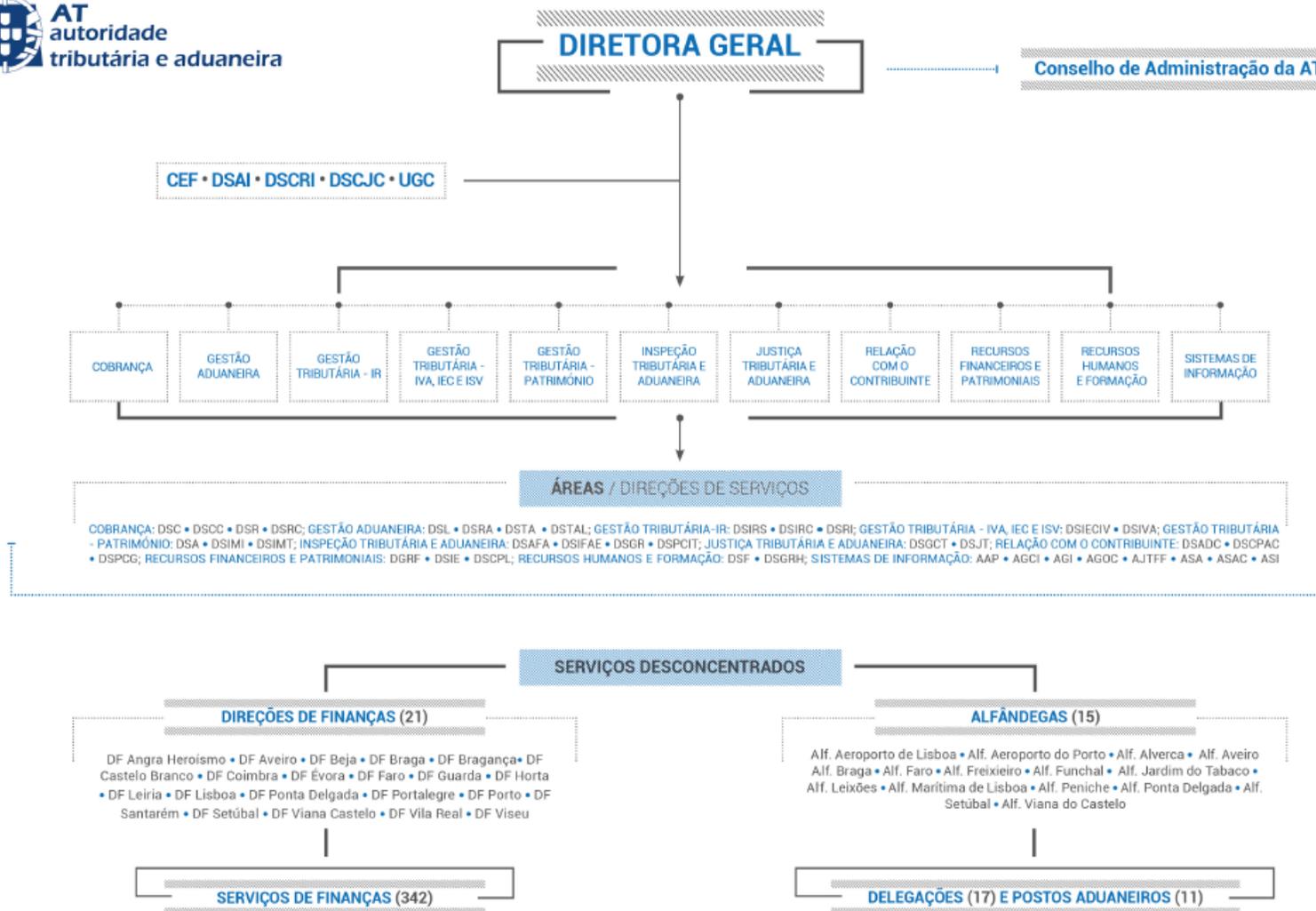
Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- Serviços centrais, compreendendo as Direções de Serviços, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros, a Unidade dos Grandes Contribuintes e as Equipas de Projeto Multidisciplinares;
- Serviços desconcentrados:
 - Regionais, designados por Direções de Finanças e Alfândegas;
 - Locais, designadas por Serviços de Finanças, Delegações e Postos Aduaneiros.

A sua estrutura orgânica está definida nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15/12, que aprova a missão, atribuições, órgãos de direção, tipo de organização interna, princípios e instrumentos de gestão, receitas, despesas e quadro de cargos de direção;
- Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12, republicada pela Portaria n.º 155/2018, de 29/05, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis;
- Despacho n.º 1365/2012, de 31/12, republicado pelo Despacho n.º 5932/2018, de 18/06 e alterado pelo Despacho n.º 13173/2022, de 14/11, que define as unidades orgânicas flexíveis dos serviços centrais da AT;
- Despacho n.º 1366/2012, de 31/12, que define a estrutura matricial das áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação da AT, alterado e republicado pelo Despacho n.º 8451/2022, de 11/07;
- Portaria n.º 98/2020, de 20/04, que procede à alteração da Portaria n.º 320-A/2011 e criação da Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte.

Estrutura orgânica da AT



3. CONTEXTO

Tratando-se do primeiro ano de um novo ciclo de planeamento estratégico, é de realçar o contexto económico, social e político complexo, em que se insere, com crescente exigência e escrutínio da atividade e do desempenho da AT por parte dos seus diferentes *stakeholders*, fortemente influenciado pelos efeitos transformadores e disruptivos da pandemia da COVID-19 e pelos impactos do conflito militar na Ucrânia que eclodiu em 2022.

Após dois anos fortemente marcados pelos efeitos da pandemia da COVID-19, e quando estava já em curso uma recuperação da economia, o desencadear do conflito militar na Ucrânia veio condicionar a evolução da economia e do comércio mundiais, motivando perturbações em termos de escalada dos preços da energia, de escassez e aumento de preços de diversas matérias-primas e produtos alimentares e o surgimento de fortes pressões inflacionistas e de subida das taxas de juro que não têm paralelo nas décadas mais recentes. Tal contexto desfavorável, poderá condicionar os níveis de cumprimento voluntário com reflexo na arrecadação de receitas.

O acentuado crescimento da economia digital continuará a constituir um importante desafio para as autoridades fiscais e aduaneiras. A digitalização e as novas tecnologias devem ser vistas estratégica e operacionalmente na perspetiva do seu potencial de criação de novos modelos de negócio e de formas inovadoras de pagamentos, mas que podem proporcionar também oportunidades de incumprimento às quais a AT terá de estar atenta. De igual modo, a globalização e a internacionalização da economia potenciam novas ameaças que merecem particular atenção.

É essencial que se continuem a aproveitar as oportunidades criadas pelas novas tecnologias, inovando, seja ao nível de processos e procedimentos, seja ao nível da comunicação e interação com os contribuintes, beneficiando da utilização generalizada das novas tecnologias e dispositivos móveis associada à maior predisposição dos contribuintes para a sua utilização, esperando-se que muitas das funções atuais passem a ser executadas de forma automática. Ainda assim, a organização debate-se com a necessidade de rejuvenescimento e de reforço do seu capital humano, em resultado das fortes restrições que, em matéria de recrutamento, impendem, há vários anos, sobre a administração pública, com impacto na necessária partilha do conhecimento entre as várias gerações de trabalhadores e as competências que cada um deles mais fortemente evidencia.

Perspetiva-se que os dois procedimentos concursais de recrutamento externo para 200 trabalhadores (inspetores tributários e aduaneiros e especialistas de informática), em curso possam significar o retomar de um recrutamento regular de quadros altamente especializados.

Perante o exigente contexto atual, a AT pretende continuar a ser uma organização focada na inovação e na valorização e partilha intergeracional do conhecimento, pelo que vai continuar a investir na capacitação e na qualificação dos seus trabalhadores e na partilha e transferência do conhecimento, por forma a continuar a garantir o exercício das suas competências e atribuições com elevados níveis de eficácia, eficiência e qualidade, promovendo a resiliência organizacional e a sustentabilidade e mantendo o rigor, a transparência e a disponibilização de um serviço centrado no contribuinte.

4. PREVISÃO DA RECEITA FISCAL

O quadro seguinte apresenta a receita fiscal, total e desagregada por imposto, para o ano de 2023 (previsão) em comparação com o ano de 2022 (estimativa).

Receita fiscal administrada pela AT

Milhões de euros

	2022	2023	Variação	
	Estimativa	Previsão	Absoluta	%
Receita fiscal do Estado	52 827	53 638	810,5	1,5%
Impostos Diretos	24 165	24 078	-86,8	-0,4%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	16 172	16 224	51,9	0,3%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	7 491	7 329	-161,9	-2,2%
Outros	503	526	23,2	4,6%
Impostos Indiretos	28 662	29 559	897,4	3,1%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	20 948	21 805	857,0	4,1%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2 845	2 639	-205,9	-7,2%
Impostos de Selo (IS)	1 916	2 010	94,2	4,9%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1 443	1 500	57,0	4,0%
Imposto sobre Veículos (ISV)	459	480	20,9	4,6%
Imposto Único de Circulação (IUC)	443	500	57,0	12,9%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	322	336	14,1	4,4%
Outros	286	289	3,0	1,0%
por memória: PIB (taxa de crescimento homóloga real, em %)	6,5	1,3		
por memória: IHPC (taxa de variação, em %)	7,4	4,0		

Fonte: Ministério das Finanças, Relatório do OE 2023 (outubro de 2022)

A previsão da receita fiscal líquida do Estado para 2023, de acordo com o Orçamento do Estado, é de 53.638 milhões de euros, representando um acréscimo de 1,5% face à execução acumulada estimada de 2022.

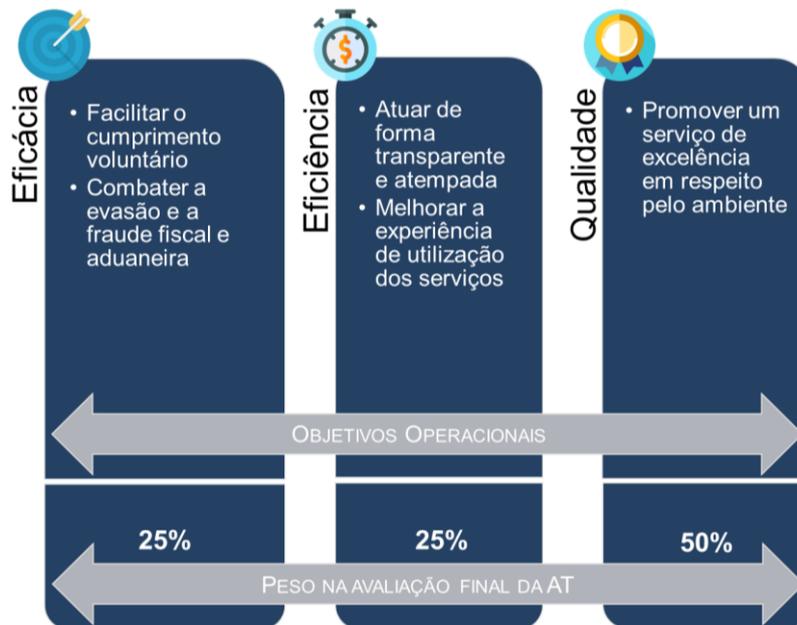
A previsão da receita bruta dos direitos aduaneiros é de 370 milhões de euros para 2023, representando um acréscimo de 12 milhões de euros face à estimativa de receita para 2022.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivos Estratégicos



5.2 Objetivos Operacionais



5.3 Quadro de Avaliação e Responsabilização

O QUAR da AT é um instrumento de apoio à gestão, concebido para planear, monitorizar e avaliar o desempenho organizacional. Este instrumento é validado pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério das Finanças, sendo, posteriormente, sujeito a aprovação da tutela.

A proposta do QUAR para o ano 2023 (Anexo 1) integra 5 objetivos e 21 indicadores. A vigência do novo Plano Estratégico 2023-2025 conduziu a uma reformulação ao nível dos objetivos e indicadores em alinhamento com a estratégia definida. No seguimento do que tem vindo a ser a prática no Orçamento do Estado, dá-se cumprimento ao estabelecido no artigo 18.º da Lei do Orçamento do Estado para 2023, do que resultou a introdução de um novo indicador: “Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho”. E a manutenção de dois indicadores: “Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)” e “Taxa de execução de Medidas Simplex (%)”. A estes três indicadores, tal como previsto naquela norma legal, foi atribuído um peso relativo no QUAR de 50%, do qual metade corresponde ao indicador do nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos.

Objetivo 1. Facilitar o cumprimento voluntário

Com este objetivo pretende-se aumentar os níveis de cumprimento voluntário, apoiando e facilitando o cumprimento das obrigações fiscais, designadamente através da disponibilização de informação e de serviços que garantam aos contribuintes e agentes económicos maior certeza, comodidade e rapidez no cumprimento das suas obrigações, e com menores custos de cumprimento. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 1	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Nível de cumprimento de obrigações declarativas	20%	[93;96]	100	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT
Descrição				
Este indicador afere os níveis de cumprimento das obrigações declarativas, dentro dos respetivos prazos legais. Para além das obrigações declarativas principais que conduzem à liquidação de imposto (declaração mod. 3 de IRS, mod. 22 de IRC e declaração periódica de IVA), inclui, também, uma obrigação declarativa de natureza contabilística, fiscal e financeira, a IES (Informação Empresarial Simplificada).				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Divulgar aos contribuintes as vantagens da opção pela declaração automática do IRS, em ordem a aproximar o número de declarações automáticas do universo potencial; ◆ Divulgar aos contribuintes informação relevante para o correto preenchimento da modelo 3, bem como proceder à divulgação de informação sobre benefícios fiscais de maior impacto que devem ser invocados pelo próprio contribuinte na declaração mod. 3; ◆ Emitir instruções em tempo útil relativamente a alterações legislativas com impacto no cumprimento das obrigações declarativas; ◆ Operacionalizar estratégias de indução ao cumprimento voluntário que conduzam a uma redução efetiva do número de faltosos, aumentando assim os níveis de cumprimento voluntário e mitigando a emissão de liquidações oficiosas. 				

Indicador 2	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	20%	[20;25]	75	DSGR/ DSIVA/ DSIRS/ DSIRC/ DSRI/ DSRC/ DSIMT/ DSPCIT

Descrição

Este indicador afere o nível de eficácia dos alertas de apoio ao cumprimento voluntário, por via do rácio (expresso em percentagem) entre o número de sujeitos passivos que regularizam a sua situação declarativa decorrente de um alerta de apoio ao cumprimento voluntário e o número de sujeitos passivos que receberam um alerta de apoio ao cumprimento voluntário.

Atividades

- ◆ Apoiar os sujeitos passivos na regularização voluntária das desconformidades detetadas ao nível declarativo, promovendo instruções sobre o “que” e “como” fazerem;
- ◆ Envolver as diversas áreas de negócio da AT numa atuação assente numa gestão de risco priorizando medidas de *compliance*;
- ◆ Promover um melhor serviço de apoio aos sujeitos passivos sem necessidade de envolver, em simultâneo, um acréscimo de recursos humanos para o efeito, assentando numa interação em formato digital entre a AT e os sujeitos passivos (email e Portal das Finanças).

Indicador 3	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA e IMI)	20%	[88;92]	100	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSIMI

Descrição

Este indicador afere o nível de pré-preenchimento, total (quer requeira confirmação, ou não) ou parcial das declarações de IRS, IRC, IVA e IMI submetidas eletronicamente.

Atividades

- ◆ Alargar o pré-preenchimento das declarações, tendo por base a informação disponível na base de dados da AT;
- ◆ Alargar o universo de contribuintes abrangidos pelo IRS e IVA automático.

Indicador 4	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	20%	[76;86]	95	DSCPAC

Descrição

Capacidade de resposta da AT a pedidos de informação através do serviço online e-balcão, no prazo máximo de 3 dias úteis. O e-balcão é um serviço de atendimento eletrónico disponibilizado pela AT e que pode ser utilizado por todos os contribuintes para a colocação de questões e obtenção de respostas de âmbito bastante alargado incluindo aquelas que, tradicionalmente, apenas eram respondidas no atendimento presencial pelos serviços de finanças.

Atividades

- ◆ Aumentar a capacidade de resposta das unidades orgânicas periféricas, tornando-as menos dependentes do apoio e intervenção dos serviços centrais, designadamente através do desenvolvimento e disponibilização de mecanismos de integração e homogeneização de decisões;
- ◆ Apostar nos trabalhos de desenvolvimento de uma componente de BI (*Business Intelligence*) com o objetivo de identificar os assuntos/questões que com maior frequência são colocados pelos contribuintes e as respetivas respostas;
- ◆ Elaborar FAQ para as questões mais frequentes e melhorar e organizar as já existentes;
- ◆ Monitorizar os pedidos entrados por forma a identificar potenciais situações de erro e, dessa forma, antecipar a disponibilização de alertas;
- ◆ Rever as tipologias atualmente utilizadas no CRM por forma a reduzir os reencaminhamentos.

Indicador 5	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	20%	[85;90]	100	DSCC

Descrição

Este indicador mede a representatividade dos pagamentos das obrigações fiscais e aduaneiras efetuados sem deslocação aos serviços da AT, visando atingir maiores níveis de simplificação e comodidade no pagamento.

Atividades

- ◆ Fomentar a adesão ao pagamento por débito direto;
- ◆ Reforçar a divulgação dos meios de pagamento eletrónicos disponibilizados pela AT, para o pagamento das obrigações tributárias, nomeadamente, o débito direto e MBWay.

Objetivo 2. Combater a evasão e a fraude fiscal e aduaneira

Com este objetivo pretende-se alcançar uma maior equidade, justiça fiscal e proteção e segurança da sociedade, mediante uma atuação eficaz no controlo dos comportamentos evasivos e fraudulentos, aumentando, desse modo, os níveis de cumprimento voluntário e a perceção de risco associado ao incumprimento. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 6	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Eficácia da cobrança (%)	40%	[80;90]	100	DSCC/DSGCT

Descrição

Este indicador afere os níveis de eficácia da AT no desempenho das suas funções de cobrança, quer seja a título de cobrança coerciva ou de cobrança voluntária.

Atividades

- ◆ Aumentar a fiabilidade da informação existente na base de dados;
- ◆ Disponibilizar mais e melhor informação de gestão e de suporte à decisão;
- ◆ Divulgar e promover a utilização da possibilidade de compensação de créditos para pagamento de dívidas por iniciativa do contribuinte;
- ◆ Imprimir rapidez de resposta às solicitações internas;
- ◆ Monitorizar a adesão aos planos prestacionais em execução fiscal e seu respetivo cumprimento;
- ◆ Monitorizar e aperfeiçoar as aplicações informáticas de suporte à execução fiscal;
- ◆ Promover a eficiência e eficácia na tramitação de dívida nova.

Indicador 7	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	40%	[90;110]	125	DSPCIT/DSAFA

Descrição

O indicador mede, em pontos, o número de ações de inspeção tributária e aduaneira realizadas. A escala de pontos a atribuir, no âmbito da inspeção tributária, abrangendo as ações com ordem de serviço, é definida tendo em consideração um conjunto de fatores, como sejam o destinatário da ação, o âmbito, o local de realização da ação, o volume de rendimentos do sujeito passivo, a complexidade da ação e o resultado da mesma. No âmbito da inspeção aduaneira, a escala de pontos é definida em função da complexidade e esforço associados e do resultado da ação. O grau de execução do indicador resulta da comparação entre o n.º de pontos realizado e o previsto.

Atividades

- ◆ Assegurar, de acordo com o contexto, a presença da Inspeção Tributária e Aduaneira (ITA) no terreno, através da realização de ações programadas a nível central, focadas em áreas de risco prioritárias;
- ◆ Intensificar a realização de ações de controlo de âmbito nacional e internacional, dirigidas a áreas de risco específicas no âmbito da União Aduaneira, incluindo as direcionadas ao controlo de outras medidas de política comum adotadas a nível da União, no âmbito do comércio internacional de mercadorias;

- ◆ Intensificar a utilização dos instrumentos de cooperação internacional (acordos de troca de informação em matéria fiscal, convenções para evitar a dupla tributação, protocolos e cooperação administrativa);
- ◆ Intensificar o recurso à ferramenta dos controlos multilaterais e a equipas de investigação conjuntas internacionais, quando aplicável, nomeadamente sob a égide da EUROPOL, OLAF, EPPO ou EUROJUST;
- ◆ Reforçar a intervenção da ITA, no âmbito do controlo da fronteira externa, promovendo as ações de controlo baseadas em produtos de risco, tendo em vista minimizar as ameaças para a União, os seus cidadãos e os seus parceiros comerciais;
- ◆ Reforçar, a nível central, a capacidade de acompanhamento de fenómenos de planeamento fiscal agressivo, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo, potenciando a utilização da informação proveniente do regime de comunicação de mecanismos (internos ou transfronteiriços) com relevância fiscal;
- ◆ Robustecer a seleção dos controlos aduaneiros, por via da aplicação sistemática de regras comuns de risco, reforçando as medidas complementares de avaliação de risco, no âmbito do combate à fraude, designadamente a financeira.

Indicador 8	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	20%	[30;50]	75	DSPCIT/ DSAFA
Descrição				
O indicador mede a percentagem de ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias no total das ações inspetivas com correções.				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Agilizar o procedimento de regularização voluntária através da introdução de melhorias nas funcionalidades disponibilizadas para o efeito no Portal das Finanças; ◆ Aperfeiçoar a fundamentação das correções inspetivas tributárias e aduaneiras. 				

Objetivo 3. Atuar de forma transparente e atempada

Com este objetivo pretende-se melhorar os tempos de resposta aos cidadãos e empresas, contribuindo, também, para a facilitação da atividade económica e para o aumento do cumprimento voluntário. A importância deste objetivo reflete-se, também, na divulgação de informação relevante e das ações e serviços prestados pela AT, o que contribuirá para que seja uma organização aberta, transparente e confiável. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 9	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	20%	[3;4]	1,0	DSJT
Descrição				

Este indicador mede a eficiência da administração fiscal na apreciação e decisão no procedimento administrativo de reclamação graciosa, que constitui um dos meios de defesa mais utilizados pelos contribuintes. Traduz o empenho da AT em garantir aos contribuintes a efetividade das garantias que lhes estão consagradas na lei.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Controlar os tempos de pendência das reclamações graciosas nas unidades orgânicas, bem como os pedidos de informação do processo que impedem a sua decisão; ◆ Gerir os recursos humanos afetos a esta atividade, tendo em vista efetuar os reajustamentos necessários ao cumprimento dentro dos prazos legais de decisão; ◆ Monitorizar regularmente os resultados e detetar os desvios; ◆ Verificar processos que aguardam a decisão da entidade competente, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de decisão de 4 meses estabelecidos no art.º 57.º da Lei Geral Tributária (LGT).

Indicador 10	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	20%	[57;67]	80,0	DSJT
Descrição				

Este indicador mede a capacidade da AT de apreciar e decidir os recursos hierárquicos interpostos pelos contribuintes. Pretende-se reduzir significativamente as pendências neste tipo de processos, em ordem a prestar um melhor serviço aos contribuintes e assegurar-lhes cabalmente os seus direitos e garantias.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Controlar o nível de resolução dos recursos hierárquicos nas unidades orgânicas, bem como os pedidos de informação do processo que impedem a sua decisão ◆ Monitorizar regularmente os resultados por forma a detetar os desvios e adequar a afetação dos recursos humanos a esta atividade; ◆ Potenciar os efeitos da descentralização na apreciação e decisão dos recursos hierárquicos, através da melhoria da comunicação entre serviços em ordem a garantir a rápida disseminação de doutrina e instruções administrativas, agilizando a mesma, e garantindo maior uniformidade nas decisões tomadas; ◆ Verificar processos que aguardam a decisão da entidade competente, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de decisão de 60 dias estabelecidos no art.º 66.º, n.º 5 do CPPT; ◆ Verificar processos que aguardam a revogação do ato ou o envio para a entidade competente para decidir, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de subida 15 dias estabelecidos no art.º 66.º, n.º 3 do CPPT.

Indicador 11	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	20%	[0,26;0,30]	0,01	DSJT/DSPCG

Descrição

Este indicador evidencia o nível de reação dos contribuintes face às liquidações de IRS, IRC e IVA emitidas e notificadas, através da utilização dos meios de defesa, em sede administrativa, ao seu dispor, designadamente a reclamação graciosa e a revisão oficiosa.

Atividades

- ◆ Desenvolver procedimentos e promover a divulgação de esclarecimentos que permitam potenciar o cumprimento voluntário e a redução da litigância;
- ◆ Dotar as liquidações de um marcador que acompanhe o seu ciclo de vida, permitindo identificar a origem do objeto de litígio;
- ◆ Identificar as matérias geradoras de maior contencioso administrativo;
- ◆ Melhorar a informação cadastral, nomeadamente através da antecipação da cessação de atividade e dos reenquadramentos em IVA, por forma a eliminar a emissão de liquidações indevidas.

Indicador 12	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Índice de segurança da informação (%)	20%	[95;98]	100	ASI

Descrição

Este indicador mede a representatividade dos riscos informáticos identificados e evitados relativamente ao total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática da AT. Pretende-se, assim, garantir níveis de segurança da informação em linha com os padrões e as melhores práticas internacionais e, deste modo, reforçar também a confiança dos cidadãos nos Sistemas de Informação da AT.

Atividades

- ◆ Assegurar a conformidade com as normas e *standards* de segurança, visando a deteção de falhas de segurança das aplicações e tecnologia, a monitorização do cumprimento das regras de segurança, assim como o apoio a auditorias e órgãos judiciais na recolha de prova digital;
- ◆ Controlar as ameaças aos recursos de informação englobando, nomeadamente, as atividades de controlo do tráfego Internet, de proteção das redes e a deteção e bloqueamento de acessos indevidos ou fraudulentos;
- ◆ Controlar os acessos aos recursos de informação, abrangendo as atividades de controlo do acesso dos utilizadores aos vários sistemas, de controlo dos acessos aos dados, bem como assegurar os procedimentos de certificação digital;
- ◆ Dar cumprimento às exigências impostas pelo RGPD, através de um conjunto de iniciativas que visam garantir mecanismos de proteção de dados capazes de responder às necessidades identificadas, bem como endereçar a cabal resposta ao exercício dos direitos dos cidadãos, consagrados no referido Regulamento.

Indicador 13	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	20%	[70;95]	50	DSPCG
Descrição				

O indicador mede a capacidade de resposta da AT a pedidos de informação vinculativa, os quais respeitam ao enquadramento jurídico-tributário de situações concretas apresentadas pelos contribuintes e que os auxiliam no cumprimento adequado das suas obrigações.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adotar procedimentos que agilizem a divulgação de informações vinculativas, em ordem a reduzir a necessidade de os contribuintes recorrerem a este tipo de pedidos; ◆ Formar recursos em áreas específicas de conhecimento que sejam relevantes para o incremento da capacidade e da qualidade da resposta a pedidos de informações vinculativas; ◆ Identificar as matérias que suscitam maiores dúvidas aos contribuintes com o objetivo de, atempadamente, proceder à produção e divulgação de doutrina que esclareça essas dúvidas, obviando, assim, à necessidade de apresentação de novos pedidos sobre essas matérias; ◆ Introduzir novas funcionalidades no Sistema de Gestão de Informações Vinculativas (SIGIV), que permitam, designadamente, uma gestão mais eficaz e eficiente destes processos; ◆ Promover a uniformização das respostas, designadamente através do desenvolvimento e disponibilização de mecanismos de integração e homogeneização de decisões (v.g. portais colaborativos); ◆ Reforçar os recursos afetos a esta atividade, dotando-a de técnicos em número e com o perfil adequado, em ordem a assegurar os níveis de serviço pretendidos, quer em termos de celeridade, quer de qualidade das respostas.

Objetivo 4. Melhorar a experiência de utilização dos serviços

Com este objetivo pretende-se aumentar os níveis de satisfação dos contribuintes, através da promoção, por parte da AT, de ações e serviços orientados por tipo de contribuintes, nomeadamente pelo direcionamento otimizado dos seus serviços, com particular enfoque nos canais de atendimento não presencial, tendo em conta as necessidades específicas de cada contribuinte. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 14	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Comunicações eletrónicas (%)	20%	[75;85]	95	DSCPAC
Descrição				

Este indicador mede a representatividade das comunicações enviadas aos contribuintes com recurso a meios eletrónicos, face ao total de comunicações enviadas. Beneficiando da crescente utilização das comunicações eletrónicas, o incremento do seu uso, em detrimento da tradicional comunicação via postal, proporciona maior comodidade para os destinatários e redução de custos quer para a organização, quer ambientais.

Atividades

- ◆ Continuar a implementação de medidas e ações com vista à redução de reembolsos pagos por cheque;
- ◆ Continuar a melhorar os textos das comunicações já existentes e implementar regras para a construção de novos textos, tornando-as mais claras e de melhor compreensão;
- ◆ Continuar a promover, através dos canais digitais e das redes sociais, as vantagens e a segurança das comunicações eletrónicas, nomeadamente apelando à consciência ambiental (redução do papel)
- ◆ Continuar a implementação do projeto Morada Única Digital e Notificações no Portal das Finanças;
- ◆ Inserir nas comunicações em papel, em que existe a possibilidade da equivalente comunicação em formato eletrónico, uma frase a indicar as vantagens da fiabilização e/ou adesão às NCEPF;
- ◆ Promover a fiabilização dos contactos de email e telefone/telemóvel.

Indicador 15	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	20%	[75;85]	95	DSCPAC

Descrição

O indicador mede a representatividade (em %) do total de chamadas servidas e de chamadas devolvidas em relação ao total de chamadas recebidas no CAT, incluindo também a medição da representatividade do total das chamadas que foram servidas nos dois primeiros minutos. Reflete a preocupação da AT em melhorar a capacidade e a qualidade de resposta do canal telefónico, contribuindo, assim também, para a redução da procura do atendimento presencial.

Atividades

- ◆ Divulgar as novas funcionalidades disponíveis de atendimento, nomeadamente no que se refere ao e-Balcão, bem como incentivar a fiabilização dos dados, no Portal das Finanças;
- ◆ Divulgar, eficazmente, a autenticação segura para que o atendimento se realize com elevados padrões de segurança, qualidade e satisfação dos utilizadores;
- ◆ Implementar um sistema de inteligência artificial, que permita aumentar a capacidade de atendimento das chamadas e o retorno das não atendidas;
- ◆ Introduzir automatismos de resposta a questões de manifesta simplicidade;
- ◆ Reforçar a estrutura de atendimento telefónico com mais trabalhadores, com perfil adequado.

Indicador 16	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	20%	[25;50]	95	DSCPAC

Descrição

Este indicador mede a representatividade dos contactos efetuados através dos canais não presenciais (telefónico, e-balcão e assistente virtual) relativamente ao total de atendimentos prestado pela AT.

Atividades

- ◆ Alargar os assuntos disponíveis no assistente virtual;
- ◆ Divulgar a utilização dos canais de atendimento não presencial;
- ◆ Promover o Atendimento Presencial por Marcação (APM), em plena interação com os restantes Canais de Atendimento – Portal das Finanças, CAT e pelos próprios Serviços de Finanças;

- ◆ Reforçar os canais de atendimento não presencial, tornando-os mais atrativos para os contribuintes e operadores económicos.

Indicador 17	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	20%	[95;98]	99	SI

Descrição

Este indicador mede o grau de disponibilidade (em termos de representatividade percentual das horas de disponibilidade real relativamente às horas de disponibilidade prevista) da infraestrutura e sistemas de informação de acordo com padrões internacionais como o APDEX - *Application Performance Index*. Pretende-se, também por esta via, assegurar a prestação de um serviço de qualidade elevada.

Atividades

- ◆ Analisar a alarmística recebida e propor a remediação, tendo em vista a melhoria contínua das aplicações e da infraestrutura;
- ◆ Analisar tendências;
- ◆ Atuar de forma proativa na deteção de constrangimentos e/ou degradação dos componentes da infraestrutura e aplicações de negócio;
- ◆ Disponibilizar as plataformas de monitorização SIMRITTA e indicadores de desempenho das aplicações de negócio, através dos relatórios publicados no *Splunk*, para todas as áreas dos sistemas de informação;
- ◆ Efetuar análises periódicas dos níveis de serviço dos Sistemas de Informação;
- ◆ Medir a experiência dos utilizadores no uso das aplicações de negócio;
- ◆ Reportar, numa base diária, as quebras de serviço das aplicações de negócio para as áreas com responsabilidade da sua gestão.

Indicador 18	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	20%	[4;8]	1	DSRA

Descrição

Este indicador mede a eficiência da AT no desalfandegamento das mercadorias e visa a melhoria do serviço prestado aos operadores económicos. Pretende-se facilitar o comércio, mas sem descuidar, no entanto, a manutenção de um nível do controlo adequado à prevenção da fraude fiscal e aduaneira, bem como de proteção e segurança da sociedade em geral.

Atividades

- ◆ Aumentar o grau de automatização no processamento das declarações eletrónicas, por forma a reduzir as necessidades de intervenção humana;
- ◆ Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos e dotá-los de novas funcionalidades.

Objetivo 5. Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente

Com este objetivo pretende-se aumentar a qualidade dos serviços prestados pela AT, proporcionando o incremento dos níveis de satisfação dos contribuintes e agentes económicos, designadamente através da inovação e da implementação de medidas de simplificação do relacionamento destes com a AT, assumindo-se, individual e coletivamente, a responsabilidade ambiental, incluindo o combate e a adaptação às alterações climáticas. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 19	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	50%	[90;95]	98	DSPCG
Descrição				

Este indicador mede o nível de satisfação dos contribuintes e outros agentes económicos, através da realização de inquéritos. Pretende-se avaliar o grau de satisfação dos utilizadores dos diferentes canais de comunicação com a AT, e consequentemente dos serviços prestados através dos mesmos, bem como identificar necessidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, ajustando-os às necessidades e expectativas dos utilizadores desses serviços.

Atividades

- ◆ Melhorar os mecanismos de pesquisa do Portal das Finanças, facilitando o acesso à informação de interesse para os contribuintes e agentes económicos;
- ◆ Melhorar a capacidade de caracterização do contribuinte no Portal das Finanças, de modo a garantir maior assertividade na constituição do portfolio de serviços apresentados em destaque para o contribuinte
- ◆ Consolidar os mecanismos de gestão da oferta de serviços num ponto único de modo a permitir a gestão ágil e centralizada dos mesmos;
- ◆ Melhorar a capacidade e a qualidade do atendimento nos diversos canais de comunicação com a AT.

Indicador 20	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Execução de Medidas Simplex (pontos)	25%	[3;4]	6	NGR
Descrição				

Este indicador mede a execução dos seguintes projetos da responsabilidade da AT, desenvolvidos ao abrigo do programa Simplex: e-TaxFree mobile (medida #62/2019) e Declarar atividade + Simplex (#26/2020). A execução será medida em pontos conforme a fase em que o projeto se encontre: em preparação (objetivos definidos e requisitos levantados); em execução (desenvolvimentos e testes); em preparação para a entrada em produção (no prazo máximo de 3 meses); ou em produção (pilotos ou entrada em produção generalizada).

Atividades

- ◆ Garantir a adequada articulação entre as áreas/organismos envolvidos;
- ◆ Monitorizar periodicamente, e apurar desvios.

Indicador 21	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho	25%	[1;2]	3	DSGRH
Descrição				

Este indicador pretende dar cumprimento ao objetivo de promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, através da utilização de modos mais ágeis e flexíveis de desempenho do trabalho em funções públicas, atentas as normas previstas no Orçamento de Estado e em alinhamento com as estratégias definidas no Plano Estratégico AT 2023-2025.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Analisar os contributos das estruturas sindicais; ◆ Analisar os contributos internos; ◆ Elaborar versão final do Regulamento para submissão a despacho de aprovação.

5.4 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos relevantes planeados para 2023:

Projeto	Objetivo
Adaptação dos sistemas aduaneiros ao CAU	Assegurar o cumprimento das obrigações de PT para efeitos do cumprimento da legislação aduaneira, desenvolvendo sistemas que respeitam todas as regras necessárias a uma completa implementação do CAU e aperfeiçoando os que já entraram em produção, a fim de ser criada uma alfândega completamente desmaterializada, com maior fiabilidade e com significativos ganhos ao nível da diminuição de custos de cumprimento e de contexto para cidadãos e empresas e otimização dos procedimentos da AT.
AlfandeGO PRO	Aplicação móvel que permitirá gerir o fluxo de trabalho no terreno, proceder ao pedido de análises laboratoriais via e.LAB.AT, desde a recolha de amostras até à respetiva emissão do Boletim de Análise. O principal objetivo é a transformação digital dos processos de controlo de mercadorias, permitindo aos técnicos no terreno reduzir o tempo de resposta e agilizar a concretização das tarefas necessárias, com recolha e análise de dados.
Apoio ao Cumprimento	Reformulação da área de navegação de 1.º nível "Apoio ao Contribuinte" do Portal das Finanças, com a reorganização dos conteúdos e criação de novas secções, de modo a facilitar a navegação e dar maior visibilidade aos conteúdos.
Assistente Virtual (cATia)	Implementação de um assistente virtual como <i>voice bot</i> no canal de atendimento telefónico como facilitador dos atendimentos, bem como o desenvolvimento deste canal de atendimento tornando-o acessível em vários locais do Portal das Finanças, com novos conteúdos direcionados para determinadas matérias, para além de conteúdos mais abrangentes.
Cadastro - Histórico e Registo de Grande Contribuinte	Desenvolvimento de uma aplicação que permitirá à UGC gerir o Cadastro de Grandes Contribuintes na perspetiva da aplicação dos critérios de seleção previstos na Portaria 318/2021 de 24/12 e numa perspetiva de histórico da aplicação de critérios de diplomas legais anteriores, identificando e atualizando os grupos fiscais.
Conta-corrente entre os contribuintes e o Estado	Criação de um sistema de conta-corrente entre os contribuintes e o Estado à luz da Lei n.º 3/2022 de 4 de janeiro, que estabelece o regime de extinção de prestações tributárias por compensação com créditos de natureza tributária, por iniciativa do contribuinte, incluindo a retenções na fonte, tributações autónomas e respetivos reembolsos.

Projeto	Objetivo
Controlo das Diligências Externas	Criação de uma nova aplicação de controlo e registo das ações externas no âmbito da justiça tributária, que permita efetuar registo para posterior aprovação superior do planeamento de ações externas a realizar. Visa o registo e coordenação das ações externas, o seu planeamento e sancionamento, e a verificação da pertinência das ações, adequação de meios e sancionamento das mesmas.
Customs Control Equipment Instrument (CCEI)	Modernização dos equipamentos existentes nos Pontos de Fronteira e no Laboratório, sendo o objetivo principal promover uma gestão mais uniforme da fronteira aduaneira externa ao possibilitar a obtenção de resultados adequados e equivalentes dos controlos aduaneiros em toda a União Europeia. Tem por base a utilização do instrumento de apoio financeiro instituído pelo Regulamento (EU) 2021/1077, de 24 de junho.
Declaração Modelo 1 (IMI)	Melhoria das comunicações efetuadas pelos municípios nos termos previstos no artigo 128º do CIMI e Portaria nº 213/2018, de 18/07, no sentido de aumentar a utilização dessa informação pelo contribuinte, peritos e Serviços de Finanças, contribuindo para a melhoria do serviço prestado pela AT.
Declaração Modelo 1 (IS)	Promoção da desmaterialização da entrega através do Portal das Finanças e o pré-preenchimento da declaração modelo 1 de Imposto do Selo relativa à participação de transmissões gratuitas. Insere-se no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), tendo em vista a implementação da medida "Investimento TD-C17-i02: Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da Autoridade Tributária.
Desenvolvimento de procedimentos automáticos SIC/GFF	Continuação dos trabalhos de automatização integral dos procedimentos de liquidação e cobrança dos IEC, estabelecendo as ligações necessárias entre o SIC-ex e o sistema GFF, mediante a implementação do SAL/IEC (Sistema Aduaneiro de Liquidação), de forma a conformar integralmente os procedimentos em vigor nos IEC aos existentes na área tributária.
Desenvolvimento dos formulários de Contribuição de Solidariedade Temporária	Disponibilização da aplicação de submissão e liquidação do modelo declarativo no Portal das Finanças, da disponibilização da informação declarativa que irá constar do sistema central em universo do data Warehouse e do desenvolvimento do respetivo anexo ao documento de correção, em relação à energia e distribuição alimentar.
e.LAB.AT	Transformação digital das interfaces de ligação entre as Alfândegas e a DSAFA com o Laboratório, tendo como objetivo a informatização de todos os processos inerentes possibilitando a otimização dos recursos humanos e a simplificação de processos via Intranet e Internet. O Sistema Laboratorial de Gestão de Análises é um sistema informático integrado com o restante sistema de informação da AT que permitirá gerir as amostras para análise laboratorial desde o seu envio até à emissão do Boletim de Análise.
Integração do IVA, IUC e IMT no âmbito do SGPP	Implementação das regras necessárias à criação de planos de pagamento a prestações de IVA, IMT e IUC, no âmbito do Sistema de Gestão de Planos Prestacionais (SGPP), em conformidade com o estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 125/2021, de 30 de dezembro, que determinou que, a partir de 1 de julho de 2022, fosse alargada a possibilidade de pagamento a prestações de obrigações fiscais antes da instauração de processo de execução fiscal ao IVA, IMT e IUC, à semelhança do que já acontecia com o IRS e IRC.
Licenciamento Eletrónico	Consolidação das integrações com os sistemas aduaneiros nacionais (Sistemas e-SLE/POSEI REA, Formalidades não Aduaneiras, interligações ao STADA IMP-CAU, STADA EXP-CAU e SAL –Garantias). Interconexão com a ELAN da DG AGRI.
Ligar	Monitorização permanente do cumprimento das obrigações principais e acessórias e contactos com os contribuintes, preferencialmente à distância e mais ou menos intensivos em função da avaliação do risco, com os objetivos de incentivar o suprimento voluntário das faltas, divergências e desconformidades, de modo não intrusivo, e criar a perceção do risco de deteção de potenciais irregularidades.

Projeto	Objetivo
<p>Modelo de Gestão por Competências</p>	<p>Realização de um diagnóstico do real potencial do capital intelectual da AT, a fim de criar equipas de trabalho consistentes, capazes de apresentar soluções face a problemas externos/internos e valorizar as capacidades individuais dos trabalhadores.</p> <p>Finalização do mapeamento das competências individuais e organizacionais dos trabalhadores mais adequadas às qualificações exigidas ao desempenho das diversas funções na AT.</p> <p>Identificação, desenvolvimento e avaliação de conteúdos formativos destinados ao desenvolvimento de competências das Chefias Tributárias da AT nas áreas de Gestão, Liderança e Técnico-Instrumentais.</p> <p>Conceção e implementação de percursos formativos que promovam o desenvolvimento e capacitação dos trabalhadores, no âmbito das competências de suporte de acordo com o modelo de competências da AT, através do estabelecimento de parcerias com outras entidades da Administração Pública e/ ou Universidades.</p>
<p>Novo SIGIP</p>	<p>Criação de um novo sistema SIGIP destinado a validar os elementos de preenchimento da declaração de exportação, visando a validação de informação e aplicação das medidas integradas no SIGIP respeitantes à exportação.</p> <p>Continuação do desenvolvimento do novo sistema SIGIP destinado a validar as declarações de importação – STADA IMPORTAÇÃO adaptado ao CAU –, tendo como base a lista de elementos de dados prevista nas colunas H1 a H6 e I1 e I2 dos Anexos B-AD e B-AE, através da consulta, validação e aplicação da informação em vigor constante do SIGIP.</p>
<p>Novo Sistema de Contabilidade Aduaneira -SAL</p>	<p>Adaptação dos sistemas informáticos da AT, em particular os da área da Cobrança, da Inspeção e da Justiça Tributária e Aduaneira, ao Sistema de Contabilidade Aduaneira (SAL). Com a entrada em vigor, em 31 de dezembro de 2022, do novo sistema declarativo no âmbito da importação no sistema nacional STADAIMP adaptado ao CAU (Novo Sistema Importação), terá de ser implementado um novo circuito liquidador integralmente informatizado e integrado no sistema de Gestão de Fluxos Financeiros, com várias interações com os diversos sistemas da justiça tributária, mormente, no que respeita ao contencioso administrativo e judicial, execuções fiscais, cujos sistemas operacionais de apoio informático terão de ser adaptados às necessidades inerentes ao quadro legal que regula as relações jurídico aduaneiras.</p>
<p>Pedidos de atribuição de NIF da Herança Indivisa no Portal das Finanças</p>	<p>Criação de uma funcionalidade, no Portal das Finanças, para a atribuição do NIF da Herança Indivisa, de forma a ser possível o pré preenchimento da declaração modelo 1 de Imposto do Selo sobre as transmissões gratuitas (IStg). Insere-se no âmbito do PRR, tendo em vista a implementação da medida “Investimento TD-C17-i02: Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da Autoridade Tributária”.</p>
<p>Ponto único na AT para receção das notificações em contencioso previsto no art.º 97º do CPPT</p>	<p>Implementação de uma solução que permita que todas as notificações oriundas dos tribunais administrativos e fiscais dirigidas à AT, o sejam para um ponto único, ao invés da atual solução em que estas são dirigidas a cada Representante da Fazenda Pública (RFP). Caberá a este ponto único efetuar a distribuição, cumprindo com rigor as atuais regras de designação de RFP e de Juristas tal como resultam dos despachos da Diretora Geral da AT, sejam notificações com força de citação ou notificações subsequentes a estas. Com esta opção tecnológica, pretende-se acautelar o cumprimento da jurisprudência atual de que a entidade a ser notificada é a AT, cabendo a esta o reencaminhamento interno aos vários GRFP de acordo com as suas regras, bem como permitir uma flexibilização da gestão dos vários GRFP da AT, possibilitando a simplificação de procedimentos internos e a melhor gestão da carteira de contencioso judicial pendente.</p>

Projeto	Objetivo
Possibilidade de entrega de contencioso judicial e administrativo no Portal das Finanças	<p>Criação de uma solução que possibilite transformar o Portal das Finanças em efetiva porta de entrada de contencioso judicial ou administrativo na AT, permitindo ao autor a entrega da petição inicial e documentos probatórios por <i>upload</i> direto no Portal. Esta solução será passível de ser utilizada por todas as áreas da AT, com eventuais especificidades.</p> <p>Pretende-se, ainda, que seja possibilitada a entrega de contencioso por mandatário, devendo o Portal das Finanças estar preparado para que o mesmo NIF aceda ao sistema de forma diferenciada, na qualidade de mandatário ou de contribuinte, acedendo, em consequência, a áreas diferenciadas.</p>
Possibilidade de entrega de documentação relativa a processo de contraordenação no Portal das Finanças	<p>Possibilidade de entrega de documentação relativa a processo de contraordenação diretamente no Portal das Finanças com vista a agilizar e melhorar o processo de comunicação efetuada pelo contribuinte no portal das finanças, possibilitando a entrega por via eletrónica de documentos relativos aos processos de contraordenação, nomeadamente o termo de defesa, o recurso da decisão de aplicação de coima e o pedido de pagamento em prestações de coimas.</p>
Quiosques atendimento	<p>Desenvolvimento e instalação de quiosques de atendimento nos serviços de finanças, para, em fase de testes, disponibilizar aos cidadãos a possibilidade de resolver alguns assuntos, de forma autónoma e simples, minimizando a necessidade de atendimento presencial pelos funcionários.</p>
Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica	<p>Desenvolvimento dos trabalhos técnicos e a interação com entidades parceiras com vista à alteração da metodologia de avaliação dos prédios rústicos, apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando as características biofísicas dos terrenos e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existentes.</p>
Reformulação da rede de comunicações da AT através de tecnologias que permitam um maior foco na segmentação e segurança	<p>Assegurar a evolução da infraestrutura da rede de comunicações da AT que suporta os cerca de 460 locais, por forma a elevar o seu patamar tecnológico para soluções inovadoras assentes em <i>Software-Defined WAN</i> (SD-WAN), possibilitando assim uma melhor segmentação da rede e melhores controlos de segurança, para além de permitir uma maior capacitação ao nível das larguras de banda, acréscimo de desempenho, maior redundância e mais resiliência. A modernização da rede de comunicações da AT é fundamental para acomodar os novos modelos de colaboração em rede, que as novas formas de organização do trabalho exigem assente numa maior independência da localização física do posto de trabalho e do trabalho à distância. Por outro lado, o projeto de transformação do posto de trabalho através da virtualização dos <i>desktop</i> irá concentrar os recursos e acessos dos utilizadores num ponto único sediado no <i>Datacenter</i>, colocando novos desafios em termos de uma maior tolerância a falhas e maior capacitação ao nível do desempenho da rede de comunicações.</p>
Reformulação do processo de atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros	<p>Implementação de um circuito integrado para a atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros a funcionar sobre a iAP, replicando em grande medida o existente quanto ao Cartão do Cidadão, e envolvendo o MNE/DGACCP e o SEF. Este circuito abrangerá estrangeiros residentes em Portugal, estrangeiros não residentes em Portugal com residência em país da UE e estrangeiros não residentes em Portugal com residência em País terceiro.</p>
SECERT	<p>Evolução do Sistema de Emissão de Emolumentos e Certidões (SECERT), de forma a evitar as deslocações aos Serviços. Os pedidos das certidões serão feitos através do Portal das Finanças e alocados à bancada de trabalho do emitente da Certidão. Este procederá ao cálculo dos emolumentos e emissão da certidão. O contribuinte receberá o PDF da certidão pela mesma via.</p>

Projeto	Objetivo
Sistema de Gestão de Garantias (SGG)	Criação de um sistema de gestão das garantias apresentadas no âmbito do processo de execução fiscal (PEF), tornando possível a consulta e tramitação de todo o ciclo das garantias, desde a sua apresentação até à aplicação ou levantamento no PEF. Neste projeto incluem-se ainda a migração das garantias constantes no Sistema de Execuções Fiscais e o <i>upload</i> de documentos associados às garantias. O sistema deverá operar por via do GPS que irá criar um estímulo para efeitos de gestão de garantia.
Sistema de Profiling e Segmentação (SPS)	Criação de domínios de risco que possibilitam a estratificação de contribuintes, visando o desenvolvimento de ferramentas de controlo e monitorização da créditos tributários, por forma a orientar os sistemas para práticas mais assertivas e direcionadas.
Tributação das embalagens de utilização única de alumínio	Promoção da entrada em produção do novo regime de tributação das embalagens de utilização única de alumínio.

5.5 Medidas de Simplificação Administrativa – Simplex+

Para além dos projetos referidos nos pontos anteriores, a AT planeia implementar ou continuar a implementação dos seguintes projetos relevantes para a sua relação com os contribuintes, no âmbito do Programa Simplex+.

Projeto	Objetivo
e-TaxFree mobile (medida #62/2019)	Disponibilizar solução que permita desmaterializar processo de devolução do IVA assente em dispositivos móveis, oferecendo aos turistas um processo mais simples e automático <i>end-to-end</i> .
Declarar atividade + Simples (medida #26/2020)	Adaptar o novo sistema de registo da vertente atividade, implementado em julho de 2022, às declarações de alteração de atividade. Disponibilizar a declaração de alterações por módulos de informação facilitando o seu preenchimento.

5.6 Outras Atividades

Para além do conjunto de atividades que os diversos serviços da AT irão prosseguir para concretização dos objetivos que integrarão os seus QUAR 2023, apresentam-se neste capítulo atividades planeadas, que apesar de não estarem representadas no QUAR da AT através de indicadores de desempenho, se destacam pelo seu impacto no serviço prestado ao contribuinte, na cooperação interinstitucional e na eficiência e eficácia organizacional. Estas atividades estão enquadradas pelos objetivos operacionais do QUAR da AT.

OB 1 – Facilitar o cumprimento voluntário	Área
◆ Melhorar a informação disponibilizada ao contribuinte sobre as suas obrigações fiscais e aduaneiras, através do Portal das Finanças	Transversal
◆ Divulgar informação necessária à promoção e incentivo ao pag. das obrigações fiscais, através de débito direto, com vista ao aumento de contribuintes aderentes a esta modalidade de pagamento	Cobrança/ RC
◆ Avaliar a viabilidade de disponibilizar, em complemento aos meios de pagamento em uso, o serviço de pagamentos e-commerce (ou TPA virtual) no Portal das Finanças	Cobrança

OB 1 – Facilitar o cumprimento voluntário	Área
◆ Manter o esforço de atualização da informação a divulgar aos contribuintes relativamente ao enquadramento e procedimentos a adotar face à eventual continuidade da utilização do mecanismo de flexibilização de pagamentos de obrigações fiscais, através da divulgação de FAQ	Cobrança
◆ Reforçar a divulgação das app ATGo e Sit- Fiscal como forma de facilitar o cumprimento das obrigações tributárias e aduaneiras	Cobrança
◆ Retomar os trabalhos com vista à emissão de DUC de emissão prévia em tempo real de forma a permitir eliminar erros e reduzir o contencioso com o contribuinte	Cobrança
◆ Alargar a todos os sistemas as condições que possibilitem o envio e receção de documentos por via eletrónica, no âmbito dos trabalhos conducentes ao reajustamento dos sistemas aduaneiros ao CAU, de modo a facilitar o cumprimento das obrigações declarativas	GA
◆ Desmaterializar os pedidos de intervenção aduaneira, em matéria de defesa dos direitos de propriedade intelectual (DPI) ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 608/2013, que passarão, obrigatoriamente, a ter de ser apresentados por técnicas de processamento eletrónico de dados [através do <i>Intellectual Property Enforcement Portal</i> do Instituto da Propriedade Intelectual da União Europeia (EUIPO)], facilitando a sua apresentação e tramitação	GA
◆ Disponibilizar alertas aos operadores económicos sobre aproximação de limites de prazo para cumprimento das obrigações declarativas, no âmbito dos trabalhos conducentes ao reajustamento dos sistemas aduaneiros ao CAU, a fim de auxiliar as pessoas envolvidas no desembaraço das mercadorias a cumprir atempadamente as suas obrigações	GA
◆ Implementar os Apoios Extraordinários atribuídos por lei	IR
◆ Promover melhorias no cálculo de vulnerabilidade económica em função de diversas tarifas sociais, acompanhando a diversa legislação e contencioso associado	IR
◆ Assegurar a identificação de riscos gerais de incumprimento fiscal e aduaneiro, avaliar o seu impacto e propor estratégias de mitigação desses riscos, designadamente de apoio ao cumprimento	ITA
◆ Introduzir melhorias nos diferentes canais de comunicação do sistema e-Fatura, simplificando e facilitando o cumprimento voluntário	ITA
◆ Privilegiar, no Sistema de Gestão de Divergências, a emissão de alertas e de divergências relacionadas com iniciativas de apoio e promoção do cumprimento voluntário	ITA
◆ Iniciar a análise do comportamento dos contribuintes, face às interações da AT – divulgação de informação, envio de emails, de alertas, colocação de mensagens no Portal das Finanças, entre outras – e o seu impacto no cumprimento voluntário	ITA/RC
◆ Acompanhar o desenvolvimento das funcionalidades que permitem a interligação automática do SFA2 e do SCO, facilitando o cumprimento das obrigações declarativas em sede de contraordenações	IVA/IEC/ISV
◆ Aperfeiçoar o sistema dos Pedidos de Autorização Prévia (PAP) tendo por base alguns constrangimentos já identificados	IVA/IEC/ISV
◆ Concretizar os novos regimes previstos para os pequenos produtores de bebidas alcoólicas, bem como os circuitos de certificação automática, ambos previstos na diretiva (UE) 2020/1151	IVA/IEC/ISV
◆ Continuar os trabalhos técnicos com vista a melhorar o sistema de gestão e de controlo da conta-corrente das estampilhas especiais das bebidas espirituosas (SIC-ES), simplificando as obrigações declarativas, introduzindo a regra FIFO (<i>first in first out</i>), o apuramento anual da conta-corrente e controlo global ao nível do depositário autorizado	IVA/IEC/ISV
◆ Definir um interface com a Área do Cadastro de modo a automatizar as correções da conta corrente de IVA que resultem de alterações nos enquadramentos dos sujeitos passivos	IVA/IEC/ISV
◆ Promover as alterações do SFA 2 que possibilitem o pagamento do ISV através de MBWay	IVA/IEC/ISV
◆ Melhorar a qualidade da informação que é disponibilizada aos sujeitos passivos para efeitos de facilitação do cumprimento das obrigações declarativas	IVA/IEC/ISV
◆ Acompanhar o cumprimento dos planos por pagamento em prestações	JTA
◆ Avaliar modelos de atuação de cobrança coerciva	JTA

OB 1 – Facilitar o cumprimento voluntário	Área
◆ Disponibilizar a submissão de documentos associados ao PEF no sistema das execuções fiscais (SEFWeb) – <i>upload</i> de documentos	JTA
◆ Reforçar a elaboração da documentação associada à justificação dos atos praticados nos processos executivos	JTA
◆ Divulgar, nas redes sociais, informação útil para o cumprimento das obrigações fiscais em consonância com o calendário fiscal	RC
◆ Alargar o acompanhamento e assistência a todos os contribuintes que integram o cadastro, de um modo progressivo e sustentado, com iniciativas que se insiram na estratégia orientada para o cumprimento geral das obrigações fiscais dos contribuintes	UGC

OB 2 – Combater a evasão e fraude	Área
◆ Acompanhar as operações de estabilização e integração entre sistemas	Transversal
◆ Organizar a 16ª Reunião Plenária do Fórum Global da OCDE para a transparência e troca de informações para fins fiscais, em novembro de 2023, onde se prevê a presença de mais 450 participantes de cerca de 165 países	Transversa
◆ Preparar a transposição da Diretiva (UE) 2022/2523, relativa à garantia de um nível mínimo mundial de tributação para os grupos de empresas multinacionais e grandes grupos nacionais na União	CEF/IR/ITA/ UGC
◆ Assegurar, a nível técnico, a negociação e revisão das Convenções para evitar a Dupla Tributação e dos Acordos para Troca de Informações em Matéria Fiscal	CEF
◆ Assegurar a participação no Grupo das Questões Fiscais da UE, acompanhando em particular os relativos à discussão do Pacote do IVA, à proposta de alt. da Diretiva 2011/16/UE relativa à cooperação administrativa no domínio da fiscalidade (DAC 8) e do Grupo do Código de Conduta em matéria de fiscalidade das empresas, e da OCDE e outras organizações internacionais continuando, nomeadamente, a assegurar a participação portuguesa nos trabalhos relativos à implementação solução de dois pilares para enfrentar os desafios fiscais decorrentes da digitalização da economia	CEF
◆ Elaborar, em colaboração com as áreas de gestão do IVA e da inspeção tributária e aduaneira, os anteprojetos para a transposição das Diretivas (UE) 2020/285 (PME) e 2022/542 (taxas do IVA)	CEF
◆ Disponibilizar informação a entidades externas no âmbito da cooperação interinstitucional	Cobrança
◆ Propor alterações legislativas com vista a tornar obrigatório o pagamento de impostos, através de meios eletrónicos, a determinados segmento de contribuintes/impostos	Cobrança
◆ Aprofundar, dinamizar e desenvolver o intercâmbio de conhecimento das normas e procedimentos aduaneiros da Convenção de Quioto Revista (CQR)	DSCRI
◆ Assegurar a participação nas reuniões de Diretores-gerais das Alfândegas da CPLP	DSCRI
◆ Assegurar a representação da AT nas comissões e grupos de trabalho de organizações internacionais, designadamente no âmbito da União Europeia, da Organização Mundial das Alfândegas (OMA) e da Organização Mundial do Comércio	DSCRI
◆ Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT VII (2022/2024) - Grupo de Trabalho de Alto Nível (GTAN)	DSCRI
◆ Coordenar e acompanhar o Plano Estratégico das Alfândegas da CPLP	DSCRI
◆ Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira com os países da CPLP PICAT VII	DSCRI
◆ Reduzir o tempo médio de entrega dos resultados das análises laboratoriais, no âmbito dos álcoois sujeitos a operações de desnaturação parcial e total, e o tempo médio de entrega dos resultados das análises laboratoriais, no âmbito dos óleos minerais coloridos e marcados	GA
◆ Agilizar a análise de pedidos de reembolsos internacionais, nomeadamente no âmbito das Diretivas Mães e Filhas e Juros e Royalties	IR
◆ Continuar e concluir os trabalhos de carregamento da conta-corrente dos benefícios fiscais em IRC	IR
◆ Implementar a emissão central de declarações de IRS oficiosas em consequência de divergências apuradas nas declarações do contribuinte e não resolvidas por este	IR

OB 2 – Combater a evasão e fraude	Área
◆ Implementar o novo sistema de controlo da dedução de prejuízos fiscais, por forma a contemplar as sociedades abrangidas pelo Regime Especial de Tributação dos Grupos de Sociedades	IR
◆ Implementar um novo sistema de controlo de faltosos nos casos de apuramento da matéria coletável com base nos elementos de que a AT disponha	IR
◆ Implementar um sistema de repartição das receitas do IRC pelas Regiões Autónomas, nos termos previstos no artigo 26.º da Lei Orgânica n.º 2/2013, de 3 de setembro	IR
◆ Assegurar a cooperação existente entre a AT e o Ministério Público, relativamente a investigações em que intervenha como Órgão de Polícia Criminal	ITA
◆ Executar uma gestão comum dos riscos aduaneiros, em sede de segurança e proteção, incidindo sobre todas as mercadorias que entram ou saem da União, antes da sua chegada ou da sua partida, coordenando, em estreita articulação com as Alfândegas, a execução de controlos aduaneiros direcionados para os carregamentos de alto risco, em matéria de segurança e proteção	ITA
◆ Intensificar, a nível central, a capacidade de acompanhamento de fenómenos de fraude fiscal e aduaneira, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo	ITA
◆ Intensificar a utilização da informação financeira proveniente da troca de informação com outras jurisdições internacionais	ITA
◆ Intensificar o controlo das seguintes áreas de risco fiscal e aduaneiro: esquemas de planeamento fiscal abusivo; operações com preços de transferência; rendimentos obtidos no âmbito da troca de informação internacional; participações sociais em entidades não residentes; transferências transfronteiras; manifestações de fortuna e acréscimos de património não justificados; operações de reestruturação; gastos de financiamento elevados; Residentes não Habituais; benefícios fiscais, com especial incidência no RFAI, SIFIDE e DLRR; técnicas de evasão de medidas de política comercial da UE, com especial incidência nos direitos <i>antidumping</i> ; produção, em entreposto fiscal, de certas mercadorias sujeitas a IEC, especialmente as de mais elevada tributação; operadores que transacionem mercadorias de elevada tributação e que não sejam detentores de locais de armazenagem e Importações realizadas no território nacional, no âmbito de regimes aduaneiros de maior risco potencial	ITA
◆ Melhorar, em estreita articulação com a GNR, o modelo de Controlo dos Novos Operadores	ITA
◆ Planear e operacionalizar com a GNR, as atividades a desenvolver nos termos da Portaria n.º 388/2019, de 28 de outubro	ITA
◆ Potenciar, a nível central, a capacidade de atuação no âmbito dos processos de investigação criminal de elevada complexidade	ITA
◆ Reforçar a cooperação com as administrações fiscais e aduaneiras da UE e com entidades e organismos internacionais	ITA
◆ Criar mecanismos de cruzamento de informação dos sistemas de legalização de veículos na AT no que respeita à liquidação do correspondente IVA	IVA/IEC/ISV
◆ Monitorizar a atividade declarativa dos operadores SFA2	IVA/IEC/ISV
◆ Reforçar a cooperação com a ENSE, mediante o estabelecimento de protocolos, criando condições que possibilitam intensificar o controlo dos operadores económicos que se dedicam à comercialização de produtos sujeitos a ISP	IVA/IEC/ISV
◆ Reforçar a cooperação internacional com Autoridades Tributárias de outros Estados-membro – confirmação da regularização fiscal de meios de transportes em Portugal	IVA/IEC/ISV
◆ Alargar a instauração no sist. de contraordenação dos autos de notícia provenientes da área aduaneira	JTA
◆ Conceber planos de acompanhamento das fases processuais mais críticas, assim como dos atos, coercivos e administrativos, praticados nos processos executivos	JTA
◆ Desenvolver ferramentas de controlo e monitorização dos créditos tributários recorrendo a domínios de risco que possibilitam a estratificação de contribuintes	JTA

OB 2 – Combater a evasão e fraude	Área
◆ Implementar novos procedimentos automáticos de controlo de faltosos, bem como melhorar os existentes, de modo a alargar e melhorar quer a automatização de instauração de processos de redução de coima/contraordenação, quer a identificação das infrações tributárias que apresentam indícios de crime	JTA
◆ Medir o impacto dos atos coercivos no saneamento da dívida	JTA
◆ Promover a instauração, no sistema de contraordenação, dos autos de notícia provenientes de entidades fiscalizadoras externas (v.g. GNR)	JTA
◆ Aumentar o controlo sobre as declarações em falta (IUC/IMT/IS)	Património
◆ Controlar a atribuição de benefícios fiscais em sede de IMT/IS verba 1.1 concedidos de forma automática	Património
◆ Identificar pessoas singulares de elevado património para integrar os critérios de seleção do cadastro dos grandes contribuintes que não reportaram rendimentos ou património, através da intensificação, nomeadamente, da troca de informação internacional	UGC

OB 3 – Atuar de forma transparente e atempada	Área
◆ Investigar eventuais entropias que, nos sistemas informáticos, inibam a evolução da tramitação processual	Transversal
◆ Monitorizar as aplicações de modo a identificar e eliminar as causas de impedimentos à tramitação processual	Transversal
◆ Dar cumprimento às recomendações resultantes de auditorias (internas e externas)	Transversal
◆ Analisar os casos submetidos para apreciação, elaborando os pareceres sobre o respetivo enquadramento jurídico-tributário, contribuindo para a qualidade técnica das decisões da AT	CEF
◆ Coordenar os processos de pré-contencioso comunitário e junto do Tribunal de Justiça da UE, designadamente aqueles em que a República Portuguesa seja parte bem como os pedidos de reenvio prejudicial em matéria tributária	CEF
◆ Assegurar a prestação de informações relativas ao novo modelo de Prestação de Contas	Cobrança
◆ Dar cumprimento às recomendações resultantes de auditorias (internas e externas)	Transversal
◆ Dar sequência ao estabelecido no <i>Roadmap</i> para o cumprimento do novo modelo de reporte da receita e despesa à Entidade Contabilística Estado (ECE), de acordo com o disposto na nova Lei de Enquadramento Orçamental, o qual prevê, numa primeira fase, a identificação dos requisitos que permitam garantir que os sistemas transversais de Cobrança Coerciva e Contencioso, comunicam a informação necessária às diferentes dimensões da informação financeira e orçamental do SNC-AP	Cobrança
◆ Monitorizar as respostas prestadas pelos serviços às queixas dirigidas pelos contribuintes à área da Cobrança	Cobrança
◆ Otimizar a gestão de processos de troca de informação pela desmaterialização e automatização de tarefas de receção e registo de pedidos e restante expediente relacionado	IR
◆ Divulgar pelos sujeitos passivos um folheto sobre o comércio eletrónico e o seu impacto em termos de IVA, que integre um conjunto de situações práticas que auxiliem na sua compreensão	IVA/IEC/ISV
◆ Acompanhar de forma mais direta os grandes devedores – em análise a possibilidade de este desenvolvimento ser articulado com a aplicação de informação da inspeção tributária e aduaneira, de modo a aumentar as possibilidades de atuação punitiva e preventiva	JTA
◆ Acompanhar os resultados da mobilidade dos processos de execução fiscal, nos órgãos regionais	JTA
◆ Implementar uma estrutura que permita o acompanhamento e conhecimento do estado imediato da concretização das decisões judiciais do contencioso, em caso de procedência total ou parcial a favor do contribuinte, cujo não cumprimento no prazo de execução espontânea determinam o pagamento de juros de mora termos do n.º 2 do artigo 102.º da LGT ou nos termos do n.º 5 do artigo 43.º da LGT	JTA
◆ Monitorizar a adesão aos planos prestacionais em execução fiscal e seu respetivo cumprimento	JTA

OB 3 – Atuar de forma transparente e atempada	Área
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Proceder com celeridade à restituição consagrada no art.º 35.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de julho de coimas aos contribuintes quando existe duplicação de pagamento ou inexistência de infração 	JTA
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Promover um melhor esclarecimento dos contribuintes quanto aos meios de defesa ao seu dispor, mediante a elaboração de folheto informativo sobre os vários meios de reação e o seu âmbito de aplicação, com alguns casos práticos 	JTA

OB 4 – Melhorar a experiência de utilização dos serviços	Área
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Apresentar projetos de manutenção e atualização das aplicações informáticas com vista ao desenvolvimento de novas funcionalidades ou melhoria das já existentes 	Transversal
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Melhorar a qualidade da informação que é disponibilizada aos sujeitos passivos para efeitos de facilitação do cumprimento das obrigações declarativas 	Transversal
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Concluir os trabalhos relativos à disponibilização da funcionalidade de Arrestos de Créditos no Portal das finanças 	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Disponibilizar no Portal das Finanças a entrega da Declaração de Atividade pelo Representante 	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Evoluir a app ATGo, de forma a proceder à adaptação ao SIRE2 e incluir novas funcionalidades, e app Situação Fiscal - Pagamentos em alinhamento, com as sugestões e melhorias identificadas pelos utilizadores 	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Incrementar a interoperabilidade ao nível da informação cadastral com Entidades e Organismos Públicos, nomeadamente com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT) e Instituto dos Registos e do Notariado (IRN). Esta informação será utilizada para efeitos do registo dos contribuintes e para uma eficaz e eficiente gestão dos créditos públicos, nos processos de insolvência ou de recuperação de empresa 	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Integrar no Sistema de Gestão de Fluxos Financeiros as liquidações de Direitos Aduaneiros - 1ª Fase 	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado 	GA
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Acompanhar o desenvolvimento do cálculo automático dos reembolsos ao abrigo do art.º 29 do CISV 	IVA/IEC/ISV
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Agilizar os procedimentos relativos à conferência de documentos relacionados com os veículos não tributáveis 	IVA/IEC/ISV
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Desenvolver a aplicação de informação de gestão com o objetivo de disponibilizar mais e melhor informação para o apoio à gestão dos serviços 	JTA
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Elaborar boletins informativos, nomeadamente sobre cobrança coerciva, carteira da dívida, atos coercivos, insolvências e recuperação de empresas e devedores estratégicos 	JTA
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Elaborar relatórios de análise, acompanhamento e controlo das fases mais críticas do PEF, no SEFWeb, de modo a qualificar a informação residente 	JTA
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Evoluir o Sistema de Citações e Notificações Eletrónicas (SECIN) de modo a que as notificações e comunicações possam chegar de modo mais eficaz aos contribuintes 	JTA
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Assegurar o apoio ao exercício dos direitos de defesa do contribuinte, prestando os esclarecimentos adequados para o efeito 	RC
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Aumentar a capacidade de resposta do assistente virtual (cATia) 	RC
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Coordenar a interação dos serviços da AT com a Provedoria de Justiça, acompanhando o desenvolvimento dos respetivos processos 	RC
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Emitir recomendações aos serviços e propor medidas legislativas e regulamentares que visem acautelar os direitos dos contribuintes, mitigar potenciais injustiças fiscais e promover o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras 	RC

OB 4 – Melhorar a experiência de utilização dos serviços	Área
◆ Identificar constrangimentos na relação com o contribuinte, seja em situações concretas, na sequência de interpelação pelos contribuintes, seja de natureza estrutural ou sistémica, e promover uma resposta adequada aos mesmos	RC
◆ Desenvolver competências na área do trabalho em equipa e colaborativo	RHF
◆ Otimizar a “sala de inovação” potenciando a interação entre trabalhadores da AT, a fim de encontrar soluções facilitadoras para a resolução de problemas no relacionamento internas e com o contribuinte	RHF
◆ Apostar nas soluções de mobilidade com a adoção da virtualização do posto de trabalho	SI
◆ Aprofundar comunicações unificadas e a telefonia IP, as sessões de videoconferência Skype/Webex e as ferramentas de trabalho colaborativo remoto	SI
◆ Estender a rede WiFi a todas as Direções de Finanças e Serviços Centrais, no sentido de tornar mais ágil a conectividade e flexibilizar os acessos à rede	SI
◆ Evoluir a capacidade operacional do centro alternativo	SI
◆ Expandir a utilização de metodologias <i>Service Design</i> na conceção dos serviços	SI
◆ Expandir solução de voz sobre Internet para a AT, por forma a integrar o posto de trabalho com a telefonia	SI
◆ Gerir capacidades tecnológicas (médio/longo prazo) de forma transversal aos Sistemas de Informação – Processamento, armazenamento e redes	SI
◆ Gerir e analisar os riscos de segurança da informação – Plano global de Segurança	SI
◆ Implementar/expandir as alterações aplicacionais necessárias à flexibilização da organização geográfica dos Serviços	SI
◆ Implementar solução de partilha de ficheiros em contexto de <i>cloud</i> privada com a adoção de uma plataforma de <i>Content Collaboration Platform</i>	SI
◆ Introduzir o “segundo fator de autenticação” no sistema de autenticação do Portal das Finanças	SI
◆ Melhorar a capacidade de caracterização do contribuinte no Portal das Finanças, de modo a garantir maior assertividade na constituição do portefólio de serviços apresentados em destaque para o contribuinte	SI
◆ Monitorizar todas as linhas de negócio pelo tráfego aplicacional	SI

OB 5 – Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente	Área
◆ Adaptar os Sistemas do Cadastro ao novo entendimento da AT relativamente ao regime da Representação Fiscal e sua Renúncia	Cobrança
◆ Continuar a rever o conteúdo e forma das notificações e comunicações enviados pela área da Cobrança, simplificando e uniformizando a linguagem utilizada	Cobrança
◆ Desmaterializar o pedido de restituição de Pagamento Especial por Conta (PEC), no Portal das Finanças	Cobrança
◆ Acompanhar a implementação das recomendações e propostas ínsitas nos relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas e UE), bem como nos relatórios das auditorias internas	DSAI
◆ Efetuar recomendações e propostas no âmbito das auditorias internas à AT	DSAI
◆ Analisar as situações denunciadas, designadamente no âmbito da deteção de riscos de corrupção e infrações conexas	DSAI
◆ Fomentar e operacionalizar o cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações conexas, a qual inclui a elaboração dos Relatórios de monitorização anual e intercalar do PGRCIC, bem como a avaliação das propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI
◆ Automatizar, no Portal das Finanças, o acesso para submissão de pedido de pagamento a prestações de dívidas em execução fiscal	JTA

OB 5 – Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente	Área
◆ Fornecer informação relativa ao contencioso administrativo e judicial, associado a atos tributários que sejam alvo de mudança do entendimento administrativo em sentido favorável ao sujeito passivo ou jurisprudência reiterada quanto à matéria objeto do processo em sentido favorável ao sujeito passivo, nos termos conjugados do artigo 78.º e do n.º 4 do artigo 68.º- A, ambos da LGT	JTA
◆ Melhorar e dotar os sistemas operacionais com tarefas de mais fácil perceção para os utilizadores	JTA
◆ Otimizar as funcionalidades dos sistemas da execução fiscal com vista à desmaterialização dos processos	JTA
◆ Promover a entrega de petições relativas a meios impugnatórios e de documentação relativa a processo de contraordenação diretamente através do Portal das finanças	JTA
◆ Assegurar a disponibilização atempada de informação de gestão relevante	RC
◆ Assegurar a inventariação anual da documentação concluída e, com base no tratamento dos dados recolhidos, disponibilizar informação de apoio à gestão de massas documentais em suporte papel	RC
◆ Dotar a AT com os instrumentos de gestão documental necessários a uma adequada avaliação das massas documentais em papel que permita uma utilização mais racional e eficiente dos espaços de arquivo	RC
◆ Prosseguir o trabalho de levantamento/atualização dos processos AT	RC
◆ Garantir a manutenção e evolução do Sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS)	RC
◆ Aprovar os seguintes regulamentos: novo Regulamento de mobilidade interna na AT; Regulamento do curso chefia tributária e aduaneira; adaptação do Regulamento interno de avaliação da AT (Portaria 198-A/2012, de 28/06) às novas carreiras	RHF
◆ Desenvolver o modelo de SST na AT	RHF
◆ Formar trabalhadores da AT em SST	RHF
◆ Implementar a metodologia, procedimentos e resultados, no que respeita à avaliação permanente	RHF
◆ Promover e divulgar as iniciativas de natureza formativa com origem nos Programas Alfândega e <i>Fiscalis</i> junto dos trabalhadores da AT	RHF
◆ Promover programas de sensibilização e formação para a eficácia do trabalho remoto com impacto na redução do consumo energético e no meio ambiente	RHF
◆ Incorporar critérios de sustentabilidade ambiental, na aquisição de equipamentos/infraestrutura tecnológica	SI
◆ <i>Roll-out</i> da solução de virtualização do posto de trabalho (<i>thin clientes</i>)	SI
◆ Participar no Projeto Piloto <i>European Trust and Cooperation Approach</i> (ETACA) promovido pela Comissão Europeia	UGC
◆ Promover a divulgação do Código de Boas Práticas Tributárias (CBPT) por forma a estender a adesão a todos os contribuintes que voluntariamente o desejem fazer, para além dos contribuintes que integram o Fórum dos Grandes Contribuintes	UGC
◆ Promover a realização de <i>tax meetings</i> presenciais de esclarecimento fiscal com os grandes contribuintes	UGC
◆ Reforçar as boas práticas de transparência e relação cooperativa entre a AT e os contribuintes aderentes ao CBPT	UGC

6. RECURSOS PLANEADOS

6.1. Recursos humanos

Para 2023, prevê-se um ligeiro acréscimo do número de trabalhadores em exercício efetivo de funções, em resultado da conclusão das medidas que a AT tem vindo a implementar para preenchimento dos postos de trabalho previstos e não ocupados, nomeadamente por via do mecanismo de mobilidade interna nas carreiras do regime geral.

Em paralelo, e na sequência da abertura em 2022 de dois concursos para candidatos sem relação jurídica de emprego público previamente constituída, para um total de 200 postos de trabalho das carreiras especiais da AT (180 na carreira de IATA - Inspeção e auditoria tributária e aduaneira - e 20 na carreira de especialistas de informática), registar-se-á um reforço dos efetivos destas carreiras, que, muito embora, não se traduzirá num aumento efetivo do número total de trabalhadores previstos no seu Mapa de Pessoal (que se prevê se mantenha em 11.625).

Face à necessária gestão previsional dos efetivos da AT e da sua reposição plurianual, mantém-se identificada a necessidade de reforço, por via concursal, de efetivos nas carreiras especiais.

Assim, à semelhança do que tem sido referido nos anos anteriores, também para 2023, seria desejável um aumento do número de trabalhadores no Mapa de Pessoal da AT de forma a garantir a prossecução do funcionamento dos serviços com níveis de eficácia e qualidade pretendidos. Porém, face às limitações existentes no recrutamento de novos meios humanos, o Mapa de Pessoal para 2023 prevê o mesmo número de postos de trabalho que em 2022, não tendo sido introduzidas alterações significativas.

Mapa de pessoal da AT para 2023

Cargo/Carreira	Total Trabalhadores
Dirigente - Direção Superior	17
Dirigente Intermédio	246
Chefia Tributária	1179
IATA - Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira ^(a)	3337
GITA - Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	1856
Investigação Tributária*	6
GAT - Técnico de Administração Tributária Adjunto*	2126
Secretario Aduaneiro*	162
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório*	2
Verificador Auxiliar Aduaneiro*	532
Técnica Superior ^(a)	598
Especialista de Informática ^(a)	159
Técnico de Informática	98
Assistente Técnico	975
Assistente Operacional	332
TOTAL	11.625

Notas: ^(a) Inclui chefes de equipa multidisciplinar; (*) Carreiras subsistentes abrangidas pelo n.º 3 do artigo 38º do Decreto-Lei n.º 132/2019.

6.2. Recursos financeiros

O orçamento disponível da AT para 2023 ascende a 725,7 milhões de euros, o que representa uma diminuição de 36 milhões de euros, cerca de 4,7%, face ao orçamento corrigido de 2022.

Como se infere do quadro infra, o maior encargo é com as despesas com pessoal que representam 66,3%, seguido das despesas com aquisição de bens e serviços, com um peso de 18,9%.

Recursos financeiros da AT para 2023

Rubricas	Orçamento corrigido 2022	Orçamento disponível 2023		Variação 2022/2023
		(Milhões €)	(% do total)	
Funcionamento	745,8	698,8	96,3%	-6,3%
Despesas c/pessoal	528,1	481,2	66,3%	-8,9%
Aquisição de bens e serviços	146,8	137,5	18,9%	-6,3%
Transferências correntes	5,9	4,4	0,6%	-25,1%
Outras despesas correntes	3,5	14,9	2,1%	321,7%
Despesas de capital	61,5	60,8	8,4%	-1,1%
Investimento	15,5	26,9	3,7%	73,8%
Total	761,2	725,7	100,0%	-4,7%

No orçamento de investimento com uma dotação de 26,9 milhões de euros encontram-se orçamentados os projetos com financiamento comunitários, onde se destaca o PRR, com a dotação de 19,3 milhões de euros, o projeto *Customs Control Equipment for the Portuguese Border Crossing Points – CCEI*, no valor de 6,1 milhões de euros, e o projeto *Equipment for the Portuguese Customs Laboratory – CCEI*, com uma dotação de 1,2 milhões de euros.

Num esforço de maior racionalização e transparência na utilização dos recursos financeiros disponíveis, a AT propõe-se manter o exigente controlo da execução orçamental, a fim de serem alocados de forma eficiente os recursos da AT e a otimizar a gestão e o controlo contabilístico e financeiro do orçamento da AT, com especial relevância para o processamento de vencimentos, FET e outros abonos, para os projetos informáticos e para a manutenção, remodelação e reinstalação de serviços, bem como assegurar a gestão financeira dos projetos comunitários em curso.

6.3. Instalações

A AT possui os seus serviços dispersos por todo o território nacional do continente e ilhas, com presença em todos os concelhos do país, de modo a garantir uma elevada proximidade junto de todos os cidadãos.

A introdução de novos “canais” facilitadores da relação dos cidadãos com a administração fiscal já está a produzir reflexos nos espaços destinados ao trabalho e atendimento. Nos novos

espaços de atendimento, pretende-se privilegiar uma relação de maior privacidade no atendimento e de maior conforto para os espaços de trabalho.

Assim, em 2023, a AT reforçará a participação no programa de implementação de Lojas de Cidadão, prevendo-se a abertura de cerca de 15 Lojas de Cidadão, o que representa um substancial incremento proporcionado pelo financiamento associado ao PRR. A presença dos Serviços de Finanças nas Lojas de Cidadão, e conseqüentemente na proximidade de outros serviços públicos, promoverá uma prestação de serviços mais integrada, e de maior qualidade, dos assuntos que os cidadãos pretendam resolver. Nesta perspetiva de racionalização dos espaços de atendimento e de concentração de serviços, a AT integrará, ainda, por sua iniciativa, outros espaços físicos partilhados com outras entidades públicas e privadas, integrando imóveis pertencentes ao Ministério da Justiça ou a outros organismos em colaboração com os municípios e outras entidades. Com a participação neste processo, procura-se dar uma resposta integrada às necessidades dos cidadãos, com ganhos de eficiência e eficácia resultantes da concentração de serviços, anteriormente demasiado dispersos, com vantagens relativas a economias de custos com arrendamentos, energia, manutenção e conservação dos imóveis.

A AT dará, ainda, continuidade a intervenções de melhoramento e racionalização das instalações, condicionadas pelas disponibilidades dos seus recursos, com vista à melhoria das condições de atendimento e trabalho em serviços centrais, regionais e locais, promovendo uma consciência da necessidade de poupanças efetivas de energia, em alinhamento com as políticas definidas pelo Governo. Com o mesmo objetivo, serão promovidos estudos de racionalização dos espaços de trabalho, cuja reorganização se impõe por força da gradual aceitação da adoção do teletrabalho.

De forma a garantir a segurança e bem-estar dos utilizadores, serão renovadas as contratações de serviços de manutenção para um conjunto alargado de equipamentos (elevadores, ar condicionado, postos de transformação e equipamentos de emergência e segurança), com vista a garantir, também, maior longevidade e fiabilidade dos equipamentos.

No âmbito do cumprimento da regulamentação da segurança contra incêndios, nomeadamente quanto às medidas de autoproteção, será dada continuidade ao programa de implementação dos planos de segurança, em diversos edifícios de maior ocupação, e revista a totalidade de equipamentos em todas as instalações.

A AT já possui em curso ações com vista à redução da pegada de carbono para cumprimento de um dos objetivos traçados para os próximos anos ao nível da União Europeia, no que diz respeito às alterações climáticas, nomeadamente, na redução do consumo energético. Em 2023, e por força da necessidade de se evitar o desperdício de energia, essencialmente ao nível dos vãos exteriores envidraçados, vai continuar a ser implementada, sempre que possível, a modernização dos mesmos com recurso a janelas e portas de corte térmico e, quando em falta, a instalação de guarda-ventos nos acessos principais. Neste sentido, continuará o investimento com vista à substituição de conjunto de equipamentos de ar condicionado antiquados e obsoletos por outros modernos e mais eficientes, garantindo maior eficiência energética nas instalações

por forma a conseguir-se maior conforto, mas com um menor consumo de energia. A redução nos consumos de energia passará, também, pelo incremento a desenvolver na produção própria (de energia), pelo que será dada continuidade à realização dos estudos de viabilidade e implementação da sua instalação em seis imóveis de Serviços Regionais e Centrais e dois dos Serviços Locais, em virtude de possuírem coberturas de grande dimensão e solarengas adequadas à receção de centrais de produção fotovoltaica.

Em 2023, serão mantidos os projetos para promoção do carregamento de veículos elétricos em grandes imóveis da AT, dando continuidade à instalação de postos de carregamento já iniciada em instalações de serviços a que foram fornecidas viaturas elétricas.

6.4. Contratação Pública e Logística

Pretende-se que o ano de 2023 seja o da consolidação da transição para o digital e das novas modalidades de prestação de trabalho, nomeadamente o teletrabalho, o que representará, certamente, um enorme desafio. Nesse sentido, em 2023, continuarão a ser asseguradas as condições que permitam a consolidação desta mudança/evolução.

No demais, continuará a ser assegurado o regular funcionamento da atividade da AT, o qual assenta numa elevada componente de contratação pública, mantendo-se uma política de contratação pautada pelos princípios da concorrência, da publicidade e transparência, da igualdade de tratamento e da não-discriminação, pelo que se prosseguirá, sempre que possível, com o incremento dos procedimentos por via de concursos públicos, de concursos limitados por prévia qualificação e de acordos quadros.

Os procedimentos que venham a ser abertos ao abrigo do PRR, continuarão a merecer especial atenção, a exemplo do feito no ano de 2022, nomeadamente o relativo à digitalização das matrizes. Serão, ainda, de foco principal a contratualização dos seguintes procedimentos:

- ◆ Curso de chefias, de modo a dar cumprimento ao previsto no art.º 38.º Decreto-Lei 557/99;
- ◆ Aquisição de uniformes, nos termos do Regulamento de Uniformes do pessoal pertencente às carreiras especiais da Autoridade Tributária e Aduaneira, aprovado pela Portaria n.º 274/2022, de 11 de novembro;
- ◆ Aquisição de serviços, no âmbito de promoção de segurança e saúde no trabalho, para cumprimento do previsto na Lei n.º 79/2019;
- ◆ Aquisição de scanners ao abrigo do Programa CCEI;
- ◆ Equipamento para o laboratório da AT ao abrigo do Programa CCEI;
- ◆ Evento “*16th Global Forum Plenary & Associated Meetings*” da OCDE.

Ainda, na área de contratação pública, continuarão os trabalhos tendentes à conclusão da contratualização de um novo acordo quadro que assegure os serviços de desenvolvimento aplicacional de sistemas de informação.

Na área da logística, e atendendo aos constrangimentos ocorridos em anos anteriores com a aquisição de bens de categoria centralizada através de procedimentos tramitados pela Unidade Ministerial de Compras (UMC) do Ministério das Finanças, será proposto à tutela um pedido de exceção à centralização, que permita à AT não estar dependente da agregação de entidades na UMC.

Na continuidade do que tem sido feito em anos anteriores, prosseguirá o programa de destruição de resíduos sólidos existentes nas diversas instalações da AT. Esta atividade tem contribuído para a melhoria das condições de trabalho nos serviços intervencionados, concorrendo para a sustentabilidade do meio ambiente.

Na sequência da adoção de novos modelos de prestação do trabalho (teletrabalho), será prestada toda a colaboração na libertação e encerramento de instalações.

Todas estas atividades necessitam de ser executadas em articulação entre os diversos serviços da AT, não só nas áreas transversais e serviços centrais, como também ao nível dos serviços desconcentrados, quer de âmbito regional, quer de âmbito local.

A nível central, e a exemplo de anos anteriores, continuará a consolidação da centralização no Núcleo de Gestão Documental (NGD) do tratamento e distribuição de documentos dos Serviços Centrais, de forma a contribuir para a desmaterialização de processos e eliminação gradual do papel, e diminuição da despesa com consumíveis de impressão.

Prosseguirão, junto da tutela, as diligências necessárias para a aquisição de viaturas, visando assegurar a renovação do parque automóvel da AT.

7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO

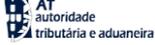
A avaliação da execução do Plano de Atividades da AT será efetuada em obediência às disposições legais, nomeadamente através da monitorização permanente dos QUAR definidos superiormente para a AT e para todas as suas unidades orgânicas. A metodologia de controlo do Plano de Atividades compreenderá as seguintes etapas:

- ◆ Preenchimento, pelas unidades orgânicas, das fichas de atividades constantes do sistema informático de apoio ao SIADAP. Nas referidas fichas, as unidades orgânicas descrevem as ações que se propõem efetuar com vista a atingir as metas estabelecidas nos seus QUAR para 2023;
- ◆ Avaliação periódica do grau de realização dos objetivos pelos responsáveis de cada unidade orgânica, deteção de eventuais desvios e, quando necessário, adoção de medidas corretivas, as quais podem incluir a reafetação de recursos disponíveis e/ou a reformulação de prioridades;

- ◆ Monitorização mensal da execução do QUAR da AT e elaboração de relatórios periódicos, com identificação de desvios e propostas de medidas de correção ou revisão dos indicadores e metas;
- ◆ Controlo da execução do Plano de Atividades, através da monitorização dos diversos QUAR e fichas de atividades e elaboração de relatórios intercalares para divulgação do grau de execução dos objetivos das unidades orgânicas;
- ◆ No início de 2024, será efetuada a avaliação final do grau de cumprimento dos objetivos operacionais constantes do QUAR, cujos resultados integrarão o Relatório de Atividades de 2023, o qual será objeto de apreciação pela tutela e de divulgação pública.

ANEXOS

Anexo 1 – QUAR AT 2023

		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2023									
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 Incrementar o cumprimento voluntário											
OE 2 Reforçar a confiança e a transparência											
OE 3 Fomentar a transformação digital											
OE 4 Promover a resiliência organizacional e a sustentabilidade											
Objetivos Operacionais (OB)											
Eficácia Ponderação: 25%											
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário Ponderação: 60%											
Indicadores	2020 Resultado	2021 Resultado	2022			2023			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico				
1	Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	94,5	94,7	[93;96]	100	-	[93;96]	100%	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT	
2	Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	-	-	-	-	23,8	[20;25]	75%	20%	DSGR/DSIVA/DSIRS/DSIRC/DSRIV/DSRC/DSMT/DSPCIT	
3	Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA e IMI)	67,9 (exclui IMI)	90,2 (exclui IMI)	-	-	90,5	[88;92]	100%	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSIMI	
4	Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	92,5	92,9	[76;86]	95	91,1	[76;86]	95%	20%	DSCPAC	
5	Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	92,0	94,3	-	-	92,2	[85;90]	100%	20%	DSCC	
OB 2 Combater a Evasão e a Fraude Fiscal e Aduaneira Ponderação: 40%											
Indicadores	2020 Resultado	2021 Resultado	2022			2023			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico				
6	Eficácia da cobrança (%)	94,5	86,9	[80;90]	100	86,4	[80;90]	100%	40%	DSCC / DSGCT	
7	Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	114,5	122,7	[90;110]	125	82,2	[90;110]	125%	40%	DSPCIT / DSAFA	
8	Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	-	-	-	-	42,0	[30;50]	75%	20%	DSPCIT / DSAFA	
Eficiência Ponderação: 25%											
OB 3 Atuar de forma transparente e atempada Ponderação: 60%											
Indicadores	2020 Resultado	2021 Resultado	2022			2023			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico				
9	Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	2,9	3,3	[3;3,8]	1	3,8	[3;4]	1	20%	DSJT	
10	Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	60,3	63,2	[57;67]	80	53,3	[57;67]	80%	20%	DSJT	
11	Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	0,18	0,25	[0,26;0,30]	0,01	0,28	[0,26;0,30]	0,01%	20%	DSJT/DSPCG	
12	Índice de segurança da informação (%)	81,8	81,8	[95;98]	100	98,3	[95;98]	100%	20%	ASI	
13	Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	58,6	70,9	[70;95]	50	76,1	[70;95]	50	20%	DSPCG	
OB 4 Melhorar a experiência de utilização dos serviços Ponderação: 40%											
Indicadores	2020 Resultado	2021 Resultado	2022			2023			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico				
14	Comunicações eletrónicas (%)	79,8	71,3	[75;85]	95	76,8	[75;85]	95%	20%	DSCPAC	
15	Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	51,4	78,7	[75;85]	95	86,6	[75;85]	95%	20%	DSCPAC	
16	Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	58,2	75,2	[25;50]	95	54,5	[25;50]	95%	20%	DSCPAC	
17	Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,3	97,6	[95;98]	99	97,7	[95;98]	99%	20%	SI	
18	Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm)) ⁽¹⁾	4:38	5:42	[5;9]	3	3:27	[4;8]	1	20%	DSRA	
Qualidade Ponderação: 50%											
OB 5 Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente Ponderação: 100%											
Indicadores	2020 Resultado	2021 Resultado	2022			2023			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico				
19	Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	91,8	93,8	[90;95]	98	-	[90;95]	98%	50%	DSPCG	
20	Execução de Medidas Simplex (pontos)	16,0	28,0	[10;12]	18	10,0	[3;4]	6	25%	NGR	
21	Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho (pontos)	-	-	-	-	-	[1;2]	3	25%	DSGRH	

⁽¹⁾ A partir de 2022, este indicador passou a incluir as remessas de baixo valor (RBV)

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	$\left[\frac{(\text{N}^\circ \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31\%Z, entregues no prazo} / (\text{N}^\circ \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes} + \text{N}^\circ \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta})) + (\text{N}^\circ \text{ de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31\%Z, entregues no prazo} / (\text{N}^\circ \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes} + \text{N}^\circ \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta})) + (\text{N}^\circ \text{ de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo} / \text{N}^\circ \text{ de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes}) + (\text{N}^\circ \text{ de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31\%Z, entregues no prazo} / (\text{N}^\circ \text{ de declarações IES/DA, do ano, vigentes} + \text{N}^\circ \text{ de declarações IES/DA, do ano, em falta}))}{4} \right] * 100$
Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	"Repositório das Divergências" e os diversos "Sistemas declarativos"	$\frac{\text{Número de sujeitos passivos que regularizam a sua situação declarativa decorrente de um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR)} / \text{Número de sujeitos passivos que receberam um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR)}}{100}$
Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA e IMI)	DSIM/ DSIRC/ DSIRS/ DSIVA /DSIMI	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de declarações de IRS/IRC/IVA/IMI total ou parcialmente preenchidas pela AT no ano} / \text{N}^\circ \text{ de total de declarações de IRS/IRC/IVA/IMI no ano}}{100}$
Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$\frac{[\text{N}^\circ \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis} / (\text{N}^\circ \text{ pedidos pendentes} + \text{N}^\circ \text{ ped. entrados})]}{100}$
Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	Sistemas da cobrança	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de DUC cobrados fora da AT} / \text{N}^\circ \text{ total de DUC cobrados}}{100}$
Eficácia da cobrança (%)	Sistemas da cobrança	$\frac{\text{Cobrança do período} / (\text{Cobrança do período} + \text{valor da dívida ativa no final do período} + \text{valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago})}{100}$
Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	SIIT e SIIIA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira} / \text{N}^\circ \text{ pontos previstos}}{100}$
Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	SIIT e SIIIA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias} / \text{N}^\circ \text{ de ações de inspeção tributária e aduaneira com correções finalizadas no ano}}{100}$
Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$\frac{[\sum (\text{Data da decisão} - \text{Data de instauração}) + \sum (\text{Data do momento do cálculo} - \text{Data de instauração de processos sem decisão})] / \text{N}^\circ \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}}{12}$
Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	$\frac{\text{N}^\circ \text{ processos RH extintos no p.p. ano} / \text{N}^\circ \text{ processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano}}{100}$
Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)		$\frac{\text{N}^\circ \text{ de liquidações de IRS/IRC/IVA objeto de primeiro litígio entrado na AT no ano} / \text{N}^\circ \text{ liquidações de IRS, IRC e IVA no ano}}{100}$
Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$\frac{\text{Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados)} / \text{Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira}}{100}$
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$\frac{[(\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - \text{n}^\circ \text{ dias de suspensão fora da AT}) \text{ dos proc. entrados no pp ano}] + [(\text{dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes} - \text{n}^\circ \text{ dias de suspensão fora da AT})] / \text{Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano}}{100}$
Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de comunicações eletrónicas enviadas} / \text{N}^\circ \text{ total de comunicações enviadas}}{100}$
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$\frac{60\% (\text{N}^\circ \text{ total de chamadas servidas} + \text{N}^\circ \text{ total de chamadas retornadas}) / \text{N}^\circ \text{ total de chamadas recebidas} + 40\% (\text{N}^\circ \text{ Chamadas servidas no 2º minuto} / \text{N}^\circ \text{ de chamadas servidas})}{100}$
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	$\frac{\text{N}^\circ \text{ atendimentos não presencial (telefónico, e-balcão e assistente virtual)} / \text{Total de atendimentos (presencial, telefónico, e-balcão e assistente virtual)}}{100}$
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$\frac{\text{Total de horas de disponibilidade real} / \text{Total de horas de disponibilidade previsto}}{100}$
Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm)) (1)	STADA - Importação e Exportação	$\left[\frac{(\sum \text{Horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação} / \text{Declarações de Importação}) \times 70\% + \left[\frac{(\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação} / \text{Declarações de Exportação}) \times 30\%}{\text{excluídos os fins de semana}} \right]}{100} \right]$
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de classificações de Muito Bom, Bom e Razoável} / \text{N}^\circ \text{ total de respostas}}{100}$
Execução de Medidas Simplex (pontos)	Monitorização trimestral	Em preparação - 1 ponto; Em execução - 2 pontos; Em produção - 3 pontos
Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho (pontos)	DSGRH	Regulamento aprovado até 31 de janeiro, 3 pontos; regulamento aprovado em fevereiro, 2 pontos; regulamento aprovado depois de fevereiro, 1 ponto

Anexo 2 – Siglas e acrónimos

AAP	Área de Administração de Plataformas
AGCI	Área de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI	Área de Gestão de Impostos
AGOC	Área de Gestão de Operações e Comunicações
AJTFF	Área de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
ASA	Área de Sistemas Aduaneiros
ASAC	Área de Suporte, Arquitetura e Canais
ASI	Área de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAU	Código Aduaneiro da União
CBPT	Código de Boas Práticas Tributárias
CCEI	<i>Customs Control Equipment Instrument</i>
CIMI	Código do Imposto Municipal sobre Imóveis
CISV	Código do Imposto sobre Veículos
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CPPT	Código de Procedimento e de Processo Tributário
CQR	Convenção de Quioto Revista
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
DGACCP	Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas
DLRR	Dedução por Lucros Retidos e Reinvestidos
DSA	Direção de Serviços de Avaliações
DSADC	Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança
DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCPAC	Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento
DSCPL	Direção de Serviços de Contratação Pública e Logística
DSCRI	Direção de Serviços de Cooperação e Relações Internacionais
DSF	Direção de Serviços de Formação
DSGCT	Direção de Serviços de Gestão de Créditos Tributários
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Risco
DSGRF	Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Financeiros

DSGRH Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos
DSIE Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos
DSIECIV Direção de Serviços dos Impostos Especiais de Consumo e do Imposto sobre Veículos
DSIFAE Direção de Serviços de Investigação da Fraude e de Ações Especiais
DSIMI Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre Imóveis
DSIMT Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis, do Imposto do Selo, dos Impostos Rodoviários e das Contribuições Especiais
DSIRC Direção de Serviços do IRC
DSIRS Direção de Serviços do IRS
DSIVA Direção de Serviços do IVA
DSJT Direção de Serviços de Justiça Tributária
DSL Direção de Serviços de Licenciamento
DSPCG Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão
DSPCIT Direção de Serviços de Planeamento e Coordenação da Inspeção Tributária
DSR Direção de Serviços de Reembolsos
DSRA Direção de Serviços de Regulação Aduaneira
DSRC Direção de Serviços de Registo de Contribuintes
DSRI Direção de Serviços de Relações Internacionais
 DSTA Direção de Serviços de Tributação Aduaneira
DSTAL Direção de Serviços Técnicos, Análises e Laboratório
DUC Documento único de cobrança
ENSE Entidade Nacional para o Setor Energético
EPPO *European Public Prosecutor's Office*
e-SLE Sistema de Licenciamento Externo Eletrónico
EUROJUST *European Union Agency for Criminal Justice Cooperation*
EUROPOL *European Police Office*
FAQ Questões Mais Frequentes
GA Gestão Aduaneira
GAT Grupo de Administração Tributária
GFF Gestão de Fluxos Financeiros
GITA Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira
GPS Gestão de Processos e Serviços
GTAN Grupo de Trabalho de Alto Nível
iAP Interoperabilidade da Administração Pública
IATA Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira
IEC Impostos Especiais de Consumo
IES Informação Empresarial Simplificada
IGF Inspeção-Geral de Finanças

IMI Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
IPC Índice de Preços no Consumidor
IR Impostos sobre o Rendimento
IRC Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRS Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS Imposto de Selo
ISP Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
IStg Imposto de Selo Tabela Geral
ISV Imposto sobre Veículos
ITA Inspeção Tributária e Aduaneira
IUC Imposto Único de Circulação
IVA Imposto sobre o Valor Acrescentado
JTA Justiça Tributária e Aduaneira
LGT Lei Geral Tributária
MNE Ministério dos Negócios Estrangeiros
NCEPF Notificações e Citações Eletrónicas – Portal das Finanças
OE Orçamento do Estado
OLAF Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA Organização Mundial das Alfândegas
PA Plano de Atividades
PEF Processo de Execução Fiscal
PGRCIC Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PIB Produto Interno Bruto
PICAT Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PME Pequenas e Médias Empresas
POSEI REA Programa de Opções Específicas para fazer face ao Afastamento e à Insularidade
- Regime Específico de Abastecimento
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização
RC Relação com o Contribuinte
RFAI Regime Fiscal de Apoio ao Investimento
RFP Representante da Fazenda Pública
RGPD Regime Geral da Proteção de Dados
RHF Recursos Humanos e Formação
SAL Sistema de Contabilidade Aduaneira
SCO Sistema de Contraordenações
SECERT Sistema de Emissão de Emolumentos e Certidões

SEF Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

SEFWeb Sistema de Execuções Fiscais

SFA Sistema de Fiscalidade Automóvel

SGPP Sistema de Gestão de Planos Prestacionais

SI Sistemas de Informação

SIADAP Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

SIC-ES Sistema de Impostos Especiais sobre o Consumo – Estampilhas Especiais

SIC-EX Sistema de Liquidação IEC

SIFIDE Sistema de Incentivos fiscais à Investigação e Desenvolvimento Empresarial

SIGIP Sistema Integrado de Gestão de Informação Pautal

SST Saúde e Segurança no Trabalho

STADAEXP Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira Exportação

STADAIMP Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira Importação

UE União Europeia

UGC Unidade de Grandes Contribuintes

