



**AT**  
autoridade  
tributária e aduaneira

# Plano de Atividades 2024

## **Plano de Atividades 2024**

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.103

(Documento aprovado pelo Conselho de Administração da  
Autoridade Tributária e Aduaneira em 25 de janeiro de 2024 e  
pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por  
Despacho n.º 83/2024-XXIII, em 27 de fevereiro de 2024)



Rua da Prata n.º 20/22  
1149-027 Lisboa

URL: [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://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 .....	13
Objetivo 2. Combater a evasão e a fraude fiscal e aduaneira .....	16
Objetivo 3. Atuar de forma transparente e atempada .....	18
Objetivo 4. Melhorar a experiência de utilização dos serviços.....	21
Objetivo 5. Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente .....	24
5.4 Projetos em destaque .....	27
5.5 Outras Atividades .....	30
6. RECURSOS PLANEADOS .....	38
6.1. Recursos humanos .....	38
6.2. Formação .....	38
6.3. Recursos financeiros .....	40
6.4. Instalações .....	41
6.5. Contratação Pública e Logística.....	42
7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO.....	44
ANEXOS.....	45
Anexo 1 – QUAR AT 2024 .....	45
Anexo 2 – Siglas e acrónimos .....	47

## 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 2024, 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. 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), é o instrumento de planeamento anual que operacionaliza a estratégia plurianual definida no Plano Estratégico AT para 2023-2025, na Lei das Grandes Opções para 2022-2026 e na Lei do Orçamento do Estado (OE) para 2024. Reflete, assim, os objetivos que a AT se propõe alcançar, no que respeita aos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, bem como os projetos e as atividades a realizar. São, também, identificados os indicadores que permitem monitorizar e avaliar a concretização desses objetivos e os recursos humanos e financeiros planeados.

A AT assume um papel participativo na prossecução dos objetivos de desenvolvimento sustentável, tendo em vista o cumprimento do preconizado na Agenda 2030 das Nações Unidas, constituída por 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Continuará assim, a ser efetuada a avaliação do nível de satisfação dos contribuintes e agentes económicos, cujo resultado, permitindo identificar oportunidades de melhoria, contribuirá para a construção de uma AT mais eficaz, responsável e inclusiva a todos os níveis (ODS 16). Para este mesmo objetivo contribuirá o alargamento do pré preenchimento declarativo e a prestação de serviços de atendimento não presenciais de elevada qualidade (eletrónico e telefónico) limitando a necessidade de deslocação aos serviços de atendimento presencial. A preocupação com padrões de consumo e de produção sustentáveis (ODS 12) está patente na intenção de continuar a privilegiar as comunicações eletrónicas em detrimento das comunicações via postal, tal como a preocupação em privilegiar fontes de energia renováveis (ODS 7) se evidencia em projetos de Instalação de centrais fotovoltaicas e de renovação de equipamentos com maior eficiência energética. Também o plano social não será descurado, pelo que serão executadas ações tendo em vista promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores (ODS 8).

O presente PA, da competência da Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão (DSPCG), resultou de um esforço participado e de um forte envolvimento e compromisso por parte das várias áreas funcionais da AT, estando estruturado 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

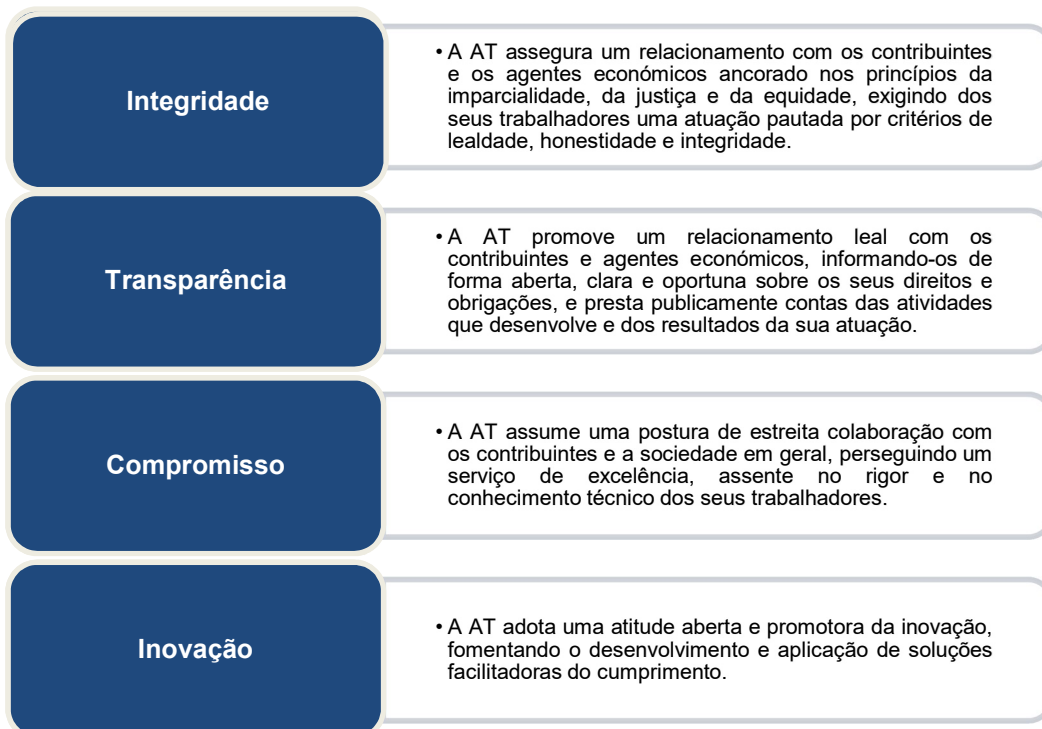
A AT tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas 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)<sup>1</sup>. 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.

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

- Modelo de estrutura hierarquizada;

<sup>1</sup>Artigo 3.º, n.ºs 1 e 3, do Decreto-Lei 118/2011, de 15 /12.

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

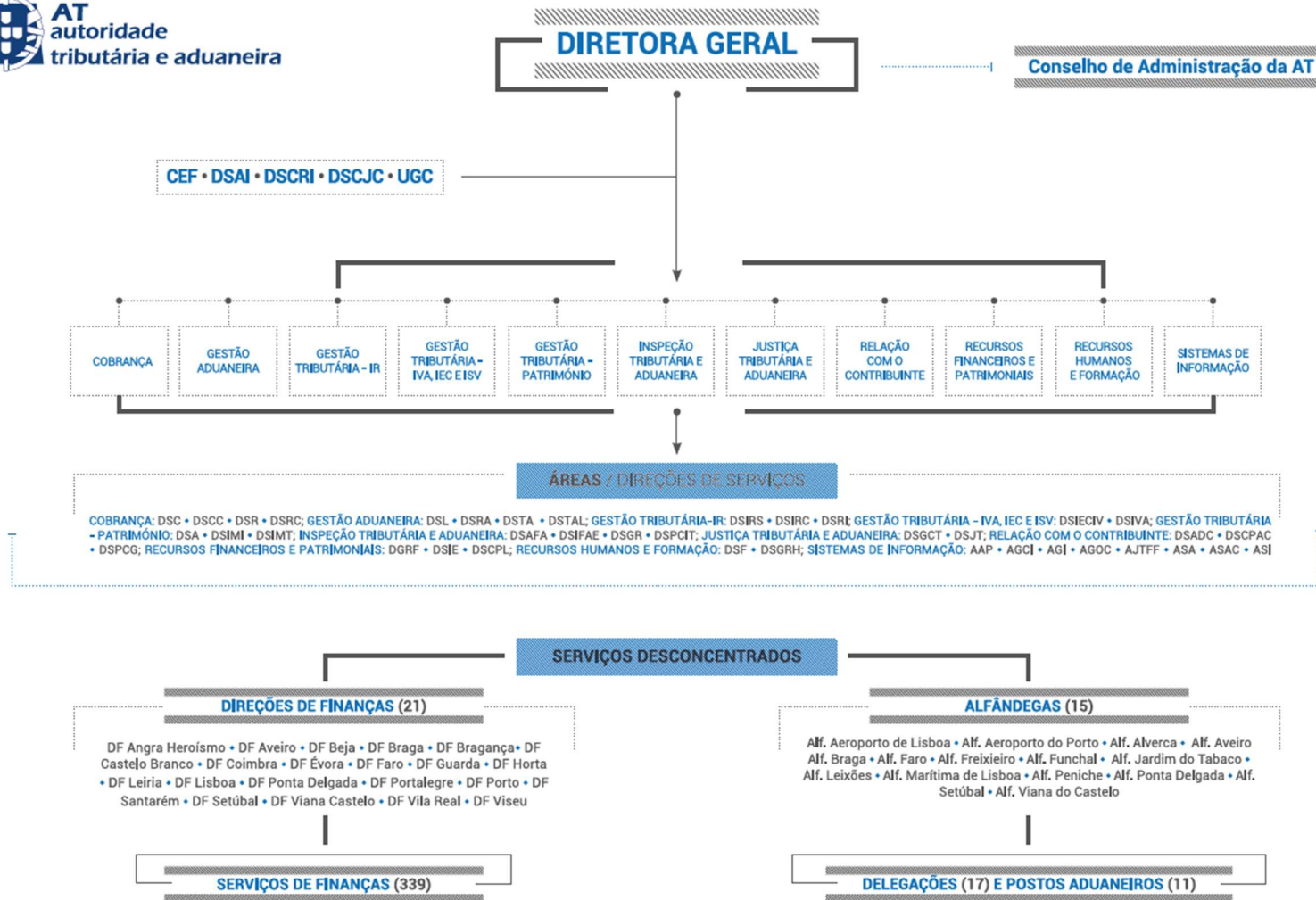
Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- 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

O contexto de atuação da AT, para o ano de 2024, será influenciado por vários desafios colocados ao nível social, económico, político, ambiental e geopolítico. Com efeito, as perspetivas para 2024 serão marcadas pelo evoluir dos conflitos militares na Ucrânia e no Médio Oriente, pelo evoluir da estabilidade em termos de OE para 2024, pela trajetória da inflação e taxas de juro e das respetivas consequências em termos de decisões de investimento e de evolução do consumo privado.

Não obstante este cenário de incerteza, é essencial que se continuem a aproveitar as oportunidades criadas pelas novas tecnologias, continuando a inovar, 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, esperando-se que muitas das funções atuais passem a ser executadas de forma mais automatizada.

No cerne de tudo o que a AT tem alcançado e superado, estão os seus trabalhadores, que têm sido capazes de responder aos desafios impostos, num exercício que espelha o seu compromisso com a excelência e a qualidade que caracterizam o desempenho da AT. Apesar de em 2023 se ter registado a entrada de um grupo de novos trabalhadores, a AT continua a enfrentar uma redução do seu efetivo, principalmente por motivo de aposentação, tornando mais premente a necessidade de rejuvenescer o seu capital humano, por forma a continuar a ser uma organização eficaz e responsável, ágil na sua atuação e que cumpre com os seus propósitos e objetivos.

Apesar de ser de assinalar positivamente a capacidade de resiliência da AT, a flexibilidade e capacidade de adaptação demonstradas perante os diversos cenários e as adversidades com que se vai deparando e a procura constante de soluções que minimizem os seus impactos, a evolução do cenário incerto e volátil, já referido, podem ter impactos relevantes na sua atividade e motivar a necessidade de efetuar ajustamentos nos indicadores e metas definidos, de acordo com a monitorização permanente que é efetuada.

## 4. PREVISÃO DA RECEITA FISCAL

O quadro seguinte apresenta a receita fiscal, total e desagregada por imposto, para o ano de 2024 (previsão) em comparação com o ano de 2023 (estimativa).

### Receita fiscal administrada pela AT

Milhões de euros

	2023 Estimativa	2024 Previsão	Variação	
			Absoluta	%
<b>Receita fiscal do Estado</b>	<b>57 381</b>	<b>60 148</b>	<b>2 766,9</b>	<b>4,8%</b>
<b>Impostos Diretos</b>	<b>26 716</b>	<b>26 748</b>	<b>32,2</b>	<b>0,1%</b>
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	18 147	18 071	-76,1	-0,4%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	8 058	8 148	89,5	1,1%
Outros	511	529	18,7	3,7%
<b>Impostos Indiretos</b>	<b>30 665</b>	<b>33 399</b>	<b>2 734,8</b>	<b>8,9%</b>
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	22 656	24 435	1 779,5	7,9%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2 981	3 381	400,0	13,4%
Impostos de Selo (IS)	1 941	2 030	89,4	4,6%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1 480	1 697	217,2	14,7%
Imposto sobre Veículos (ISV)	490	514	24,4	5,0%
Imposto Único de Circulação (IUC)	489	587	98,1	20,1%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	340	467	127,0	37,3%
Outros	289	288	-0,9	-0,3%
<b>por memória: PIB (taxa de crescimento homóloga real, em %)</b>	<b>2,2</b>	<b>1,5</b>		
<b>por memória: IHPC (taxa de variação, em %)</b>	<b>5,3</b>	<b>3,3</b>		

Fonte: Ministério das Finanças, Relatório do OE 2024 (outubro de 2023)

Milhões de euros

	2023 Estimativa	2024 Previsão	Variação	
			Absoluta	%
Direitos aduaneiros de importação	365,0	380,0	15,0	4,1%

Fonte: Ministério das Finanças, Proposta de OE 2024 (outubro de 2023)

A previsão da receita fiscal líquida do Estado para 2024, de acordo com o Orçamento do Estado, é de 60.148 milhões de euros, representando um acréscimo de 4,8% face à execução acumulada estimada de 2023.

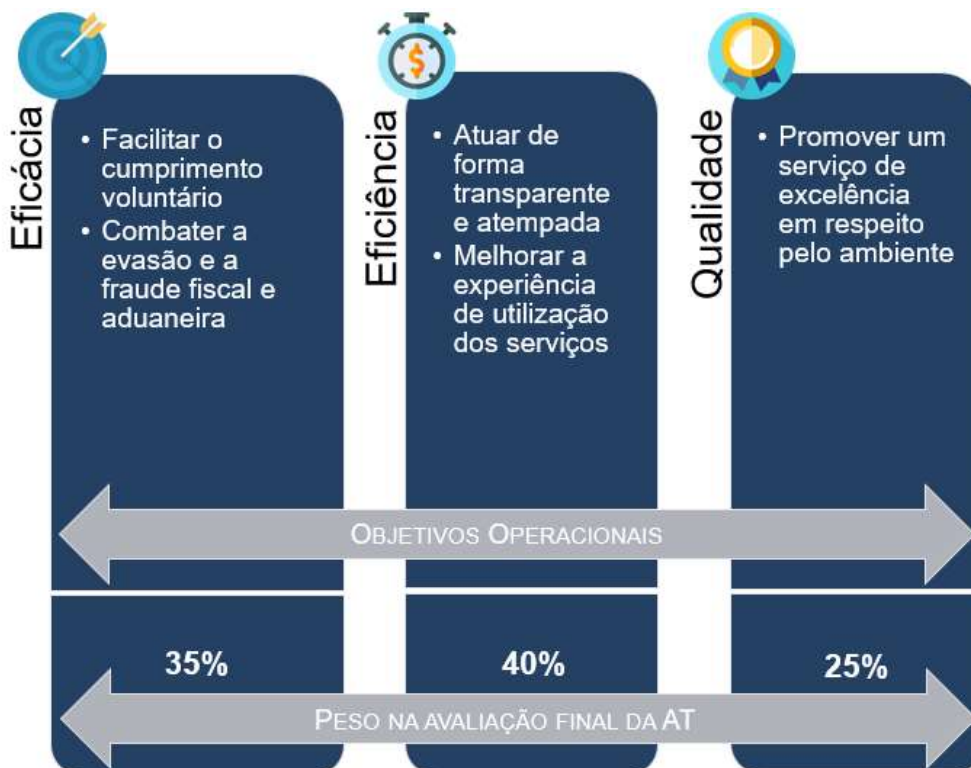
A previsão da receita bruta dos direitos aduaneiros é de 380 milhões de euros para 2024, representando um acréscimo de 15 milhões de euros face à estimativa de receita para 2023.

## 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.

O QUAR para o ano 2024 (Anexo 1) integra 5 objetivos e 23 indicadores. A vigência do Plano Estratégico 2023-2025 e o contexto de instabilidade internacional e imprevisibilidade que se tem sentido, bem como a previsível continuação da redução do número de trabalhadores por aposentação, aconselham a que exista alguma precaução na formulação dos objetivos e indicadores.

Embora a Lei do Orçamento do Estado 2024 não contemple, como vinha acontecendo desde há alguns anos, a obrigatoriedade de inclusão no QUAR de objetivos comuns de gestão dos serviços públicos e consequente imposição de atribuição aos mesmos de um peso relativo mínimo de 50%, no QUAR, foram emitidas linhas orientadoras, aprovadas por despacho, de 22 de novembro de 2023, da Secretária de Estado da Administração Pública, tendo em vista assegurar a necessária harmonização dos instrumentos de planeamento dos serviços e organismos, acautelando, designadamente, as Grandes Opções, Estratégias Nacionais e outros requisitos inscritos em diplomas dispersos e que se materializam em objetivos de idêntica natureza.

Em cumprimento destas linhas orientadoras e na continuação do que já vinha acontecendo a AT integra no seu QUAR 2024, indicadores que se prendem com a boa gestão dos trabalhadores, com a avaliação pelos cidadãos, utilizadores dos serviços prestados e com objetivos de desenvolvimento sustentável.

Foram assim, introduzidos três outros novos indicadores, “Instalações com renovação de equipamentos com maior eficiência energética (N.º)”, “Instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo (N.º)” e “Monitorização da execução do plano de implementação dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)”.

A não imposição de um peso mínimo, deixando essa responsabilidade aos serviços e organismos, permitiu uma redistribuição da ponderação pelos três parâmetros. Assim, ao parâmetro da Qualidade que vinha albergando aqueles objetivos comuns de gestão dos serviços públicos, é atribuída uma ponderação de 25%, em substituição da anterior imposição de 50%. O parâmetro da Eficácia passa de 25% para 35% e o da Eficiência de 25% para 40%.

De referir ainda a introdução no QUAR 2024, no âmbito do objetivo estratégico “Facilitar o cumprimento voluntário”, do indicador “Taxa de resolução de divergências”, o qual já vinha sendo monitorizado há alguns anos no âmbito da avaliação de desempenho dos serviços regionais e locais da AT. Este indicador avalia o grau de capacidade da AT de concluir diversas divergências declarativas que são detetadas e notificadas aos contribuintes, dando-lhes a oportunidade de

apreciarem a divergência detetada e regularizarem voluntariamente a respetiva situação tributária, evitando incorrer em situações de incumprimento de normas fiscais.

## 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	25%	[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"> <li>◆ Divulgar aos contribuintes as vantagens da opção pela declaração automática do IRS, em ordem a aproximar o número de declarações automáticas do universo potencial;</li> <li>◆ Divulgar aos contribuintes informação relevante para o correto preenchimento da modelo 3, bem como informação sobre benefícios fiscais de maior impacto que devem ser invocados pelo próprio contribuinte na declaração modelo 3;</li> <li>◆ Emitir instruções em tempo útil relativamente a alterações legislativas com impacto no cumprimento das obrigações declarativas;</li> <li>◆ 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;</li> <li>◆ Promover a utilização das várias fontes de informação disponíveis na AT visando facilitar o cumprimento das obrigações declarativas.</li> </ul>

Indicador 2	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	20%	[25;30]	75	DSGR

#### 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 apoio ao cumprimento voluntário;
- ◆ 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 (e-mail 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, IMI e IS)	20%	[88;92]	100	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSIMI / DSIMT

#### Descrição

Este indicador afere o nível de pré-preenchimento, total (quer requeira confirmação, ou não) ou parcial das declarações de IRS, IRC, IVA, IMI e Modelo 1 de IS – facto tributário óbito, submetidas eletronicamente.

#### Atividades

- ◆ Promover 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;
- ◆ Assegurar o pré-preenchimento da modelo 1 de Imposto do Selo relativamente às transmissões gratuitas de bens quanto está em causa o facto tributário óbito com base na informação existente na base de dados da AT.

Indicador 4	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Taxa de resolução das divergências (%)	15%	[70;80]	95	DSGR

#### Descrição

Capacidade de resolução pela AT das divergências declarativas detetadas em termos de códigos de análise e erros de IRS, códigos de análise de IRC, divergências resultantes da AEOI (*Automatic Exchange of Information*), divergências no e-Fatura, faltosos da IES e outras divergências das diversas áreas de gestão da AT.

#### Atividades

- ◆ Apoiar os sujeitos passivos na regularização voluntária das desconformidades detetadas ao nível declarativo, privilegiando a interação digital, dispensando-os de deslocações físicas aos serviços periféricos e mitigando contactos adicionais nos diversos canais de atendimento da AT;
- ◆ Promover a atuação, das diversas áreas de negócio da AT, assente numa gestão de risco priorizando medidas de apoio ao cumprimento voluntário e de simplificação administrativa.

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 e avaliar a possibilidade de alargar a sua utilização a novas situações e/ou a novos impostos / tributos;
- ◆ Monitorizar as adesões ao Débito Direto;
- ◆ Colaborar ativamente na promoção das iniciativas com vista à implementação da Estratégia Nacional para os Pagamentos de Retalho 2025;
- ◆ Divulgar os meios de pagamento eletrónicos disponibilizados pela AT, nomeadamente, o débito direto e MBWay;
- ◆ Alargar as possibilidades de pagamento por 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

- ◆ Melhorar a informação de gestão e de suporte à decisão disponibilizada;
- ◆ Imprimir rapidez de resposta às solicitações internas;
- ◆ Monitorizar a adesão aos planos prestacionais em cobrança voluntária e em execução fiscal e respetivo cumprimento;
- ◆ Monitorizar e aperfeiçoar as aplicações informáticas de suporte à execução fiscal.

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 utilização dos instrumentos de cooperação internacional (acordos de troca de informação em matéria fiscal, convenções para evitar a dupla tributação, protocolos e cooperação administrativa);
- ◆ 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;
- ◆ 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;



- ◆ 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;
- ◆ 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;
- ◆ 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.

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

- ◆ 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	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

- ◆ 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%	[45;57]	80	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

- ◆ Controlar o nível de resolução dos recursos hierárquicos, diminuindo o número de processos pendentes;
- ◆ Priorizar a decisão de 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;
- ◆ Adequar a afetação dos recursos humanos a esta atividade;
- ◆ Potenciar os efeitos da centralização da competência para apreciar e decidir a grande maioria dos recursos hierárquicos, garantindo maior uniformidade nas decisões tomadas.

Indicador 11	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	20%	[0,26;0,32]	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
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Desenvolver procedimentos e promover a divulgação de esclarecimentos que permitam potenciar o cumprimento voluntário e a redução da litigância;</li> <li>◆ Melhorar a comunicação entre serviços em ordem a garantir a rápida disseminação de doutrina e instruções administrativas;</li> <li>◆ Dotar as liquidações de um marcador que acompanhe o seu ciclo de vida, permitindo identificar a origem do objeto de litígio;</li> <li>◆ Identificar as matérias geradoras de maior contencioso administrativo;</li> <li>◆ 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.</li> </ul>

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proteger as ligações com o exterior, com enfoque na troca de informação;</li> <li>◆ Gerir o processo referente à norma ISO 27001;</li> <li>◆ Administrar o sistema de gestão dos utilizadores;</li> <li>◆ Proteger o acesso remoto;</li> <li>◆ Administrar os eventos de segurança;</li> <li>◆ Controlar os vírus informáticos.</li> </ul>

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

- ◆ Agilizar a divulgação de informações vinculativas, em ordem a reduzir a necessidade de os contribuintes recorrerem a este tipo de pedidos;
- ◆ 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;
- ◆ Promover a uniformização das respostas, designadamente através do desenvolvimento e disponibilização de mecanismos de integração e homogeneização de decisões (v.g. portais colaborativos);
- ◆ Introduzir novas funcionalidades no Sistema de Gestão de Informações Vinculativas (SIGIV) que permitam, designadamente, uma gestão mais eficaz e eficiente destes processos;
- ◆ Reforçar e formar 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 qualidade, quer em termos de celeridade 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
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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;</li> <li>◆ Apostar nos trabalhos de desenvolvimento de uma componente de BI (<i>Business Intelligence</i>) com o objetivo de identificar os assuntos/questões que com maior frequência são colocados pelos contribuintes e as respetivas respostas;</li> <li>◆ Elaborar FAQ para as questões mais frequentes e atualizar as já existentes;</li> <li>◆ Monitorizar os pedidos entrados por forma a identificar potenciais situações de erro e, dessa forma, antecipar a disponibilização de alertas;</li> <li>◆ Disponibilizar permanentemente informação sobre a situação do pedido e tempo previsível de resposta, tendo em atenção complexidade da questão/tempo médios de resposta.</li> </ul>

Indicador 15	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	20%	[70;80]	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
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Divulgar, eficazmente, a autenticação segura para que o atendimento se realize com elevados padrões de segurança, qualidade e satisfação dos utilizadores;</li> <li>◆ Implementar um sistema de inteligência artificial, que permita aumentar a capacidade de atendimento das chamadas e o retorno das não atendidas;</li> <li>◆ Introduzir mais automatismos de resposta a questões de manifesta simplicidade;</li> <li>◆ Iniciar o atendimento por videochamada em questões de elevada complexidade.</li> </ul>

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;
- ◆ Incrementar a divulgação da utilização dos canais de atendimento não presencial;
- ◆ Reforçar os canais de atendimento não presencial, tornando-os mais atrativos para os contribuintes e operadores económicos;
- ◆ Disponibilizar novas funcionalidades no Portal das Finanças que atualmente levam os contribuintes aos serviços
- ◆ Monitorizar a utilização das aplicações disponíveis para dispositivos móveis garantindo a sua atualização e evolução com base nas sugestões recolhidas nas respetivas stores.

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;
- ◆ Gerir capacidades tecnológicas (processamento e armazenamento).

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 (%)	20%	[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Melhorar a Área de Apoio ao Contribuinte, do Portal das Finanças, facilitando o acesso à informação de interesse para os contribuintes e agentes económicos;</li> <li>◆ Repensar e aperfeiçoar a área <i>Tax Information</i> disponibilizando conteúdos informativos úteis e atuais em língua inglesa de apoio ao cumprimento das obrigações fiscais;</li> <li>◆ Disponibilizar, no Portal das Finanças, serviços frequentes em linha com o calendário fiscal;</li> <li>◆ Consolidar os mecanismos de gestão da oferta de serviços num ponto único de modo a permitir a gestão ágil e centralizada dos mesmos;</li> <li>◆ Promover o Atendimento Presencial por Marcação (APM), em plena interação com os restantes Canais de Atendimento, e-balcão e CAT;</li> <li>◆ Implementar um sistema de gestão de FAQ, com maiores potencialidades de divulgação de informação fiscal e aduaneira útil e atempada, com interconexão ao e-balcão, ao CAT, ao Portal das Finanças e à Intranet;</li> <li>◆ Implementar medidas e ações com vista à redução da utilização do cheque para pagamento de reembolsos e restituições.</li> </ul>

Indicador 20	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Instalações com renovação de equipamentos com maior eficiência energética (N.º)	20%	[10;13]	15	DSIE
Descrição				

Renovação de equipamentos antiquados e obsoletos por novos, mais modernos e eficientes, garantindo maior eficiência energética nas instalações por forma a garantir um maior conforto com um menor consumo de energia.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Realizar estudos com vista à melhoria das condições de iluminação e gestão de sistema elétricos com introdução de sistemas de gestão técnica centralizadas;</li> </ul>



- ◆ Elaborar estudos de conforto térmico com vista à melhoria das condições de trabalhos em instalações da AT, nomeadamente com obtenção das certificações energéticas das referidas instalações;
- ◆ Substituir as luminárias existentes por novas, de menor potência, mas de maior e melhor intensidade luminosa garantindo uma melhor distribuição, nomeadamente com recurso à tecnologia LED;
- ◆ Substituir equipamentos de ar condicionado antiquados e obsoletos por outros modernos e mais eficientes, garantindo maior eficiência energética nas instalações e um maior conforto nos espaços de trabalho.

Indicador 21	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
--------------	------------------------	------	---------------	---------------------

Instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo (N.º)

20%

[2;3]

4

DSIE

#### Descrição

Promoção de produção própria de energia, mediante a instalação de painéis fotovoltaicos associados a centrais voltaicas alinhado com o programa ECO.AP 2030.

#### Atividades

- ◆ Elaborar estudos de avaliação preliminar com vista a avaliar a potencialidade / viabilidade de instalação de centrais fotovoltaicas, bem como estudos custo/benefício;
- ◆ Realizar as certificações energéticas;
- ◆ Elaborar os cadernos de encargos e condições técnicos para contratação de projetos;
- ◆ Elaborar e analisar projetos das centrais fotovoltaicas para obtenção de propostas de execução;
- ◆ Fiscalizar e acompanhar as empreitadas das instalações das centrais e dos painéis fotovoltaicos;
- ◆ Promover o licenciamento das centrais e das respetivas unidades de produção de energia.

Indicador 22	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
--------------	------------------------	------	---------------	---------------------

Monitorização da execução do plano de implementação dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)

20%

[5;6]

9

RHF

#### Descrição

Este indicador pretende dar cumprimento à implementação na AT de serviços externos de Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

#### Atividades

- ◆ Elaborar as peças do procedimento para aquisição e o caderno de encargos para a contratação de serviços externos de SST na AT;
- ◆ Desenvolver o modelo de SST na AT;
- ◆ Acompanhar a execução do contrato.

Indicador 23	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Comunicações eletrónicas (%)	20%	[75;85]	95	DSPCG / 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

- ◆ Desenvolver ações visando o registo e atualização do IBAN, por parte do contribuinte, reduzindo a emissão de reembolsos por cheque;
- ◆ Adaptar o processo automático de avaliação do resultado de expedição de notificações através da ViaCTT, para reenvio da notificação nos casos em que tal se mostre necessário;
- ◆ 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 de 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 Notificações e Citações Eletrónicas no Portal das Finanças (NCEPF);
- ◆ Promover a fiabilização dos contactos de email e telefone/telemóvel;
- ◆ Divulgar a adesão às Notificações no Portal das Finanças e proceder à adesão oficiosa para os sujeitos passivos que estejam obrigados a dispor de caixa postal eletrónica ou de representante.

## 5.4 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos relevantes planeados para 2024:

Projeto	Objetivo
<b>Adaptação dos sistemas aduaneiros ao CAU</b>	Assegurar o cumprimento das obrigações de Portugal decorrentes da legislação aduaneira da União Europeia, desenvolvendo e/ou aperfeiçoando sistemas que respeitem todas as regras necessárias a uma completa implementação do CAU, 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.
<b>Janela Única Aduaneira da União Europeia</b>	Acompanhamento dos trabalhos conducentes ao desenvolvimento do ambiente da Janela Única Aduaneira da União Europeia, estabelecido pelo Regulamento (UE) 2022/2399, nomeadamente, a preparação do seus atos Delegados e de Execução
<b>AlfandeGO PRO</b>	Transformação digital dos processos de controlo de mercadorias através de 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.
<b>Acreditação do Laboratório</b>	Participação em ensaios interlaboratoriais no âmbito do CLEN com outros laboratórios aduaneiros, com o objetivo de validar métodos de análise tendo em vista a preparação da acreditação do Laboratório e o cumprimento dos requisitos da Norma NP EN ISO/IEC 17025.
<b>Vigilâncias</b>	Implementação de um novo sistema de envio das Vigilâncias Comunitárias relativas às declarações de introdução em livre prática e de exportação, adaptado aos novos sistemas declarativos (STADAIMPCAU e STADAEPCAU).
<b>Apoio ao Cumprimento</b>	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.
<b>Assistente Virtual (cATia)</b>	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.
<b>Customs Control Equipment Instrument (CCEI)</b>	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.
<b>Declaração Mensal de Rendimentos e Retenções na Fonte de IRC</b>	Criação de uma Declaração Mensal de Rendimentos e Retenções na Fonte para efeitos de entrega das retenções na fonte de IRC efetuadas pelos substitutos tributários a sujeitos passivos residentes em substituição da Declaração Modelo 10 e das guias de entrega das retenções na fonte atualmente em uso, de modo a reduzir as obrigações declarativas, a melhorar a contabilização da receita do imposto e a repartição pelas circunscrições.
<b>Digitalização das matrizes prediais</b>	Digitalização dos documentos de suporte às matrizes rústicas com definição de metadados por documento para motor de busca. Projeto inserido no investimento PRR - TD-C17-i02 - Modernização dos sistemas de informação da Autoridade Tributária e Aduaneira para a tributação dos prédios rústicos.
<b>Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica</b>	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.
<b>Implementação do sistema de gestão da CEAL</b>	Implementação do sistema destinado a assegurar a autoliquidação, liquidação oficiosa e cobrança da contribuição extraordinária sobre os apartamentos e estabelecimentos de hospedagem integrados numa fração autónoma de edifício em alojamento local (CEAL), criada pela Lei n.º 56/2023, de 06/10.

<b>Projeto</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Desenvolvimento de procedimentos automáticos SIC/GFF</b>	Continuação dos trabalhos de automatização integral dos procedimentos de liquidação e cobrança dos IEC, de forma a conformar integralmente os procedimentos em vigor nos IEC aos existentes na área tributária.
<b>Alargamento do regime de reembolso GASPRO</b>	Alargamento do regime de reembolso de imposto para o gasóleo profissional à atividade de transporte coletivo de passageiros, bem como a sua aplicação ao gás natural utilizado no transporte rodoviário de mercadorias, de acordo com a nova redação da Portaria n.º 246-A/2016, de 08/09, introduzida pela Portaria n.º 453-A/2023, de 26/12.
<b>Integração dos direitos aduaneiros e demais imposições devidas na importação, no Sistema de Gestão de Fluxos Financeiros</b>	Integração no sistema de GFF dos direitos aduaneiros e outras imposições devidas na importação, garantindo a automatização de toda a componente financeira, incluindo a evolução para execução fiscal, à semelhança do que existe para a área tributária.
<b>Licenciamento eletrónico</b>	Continuação dos trabalhos no âmbito do Projeto ELAN da DG AGRI/COM – Sistema Eletrónico – Formalidades não aduaneiras (2023-2027) – 1.ª Fase/Análise da 1.ª Parte - ELAN 1 “L” – Certificados – a) Interfaces de envio de dados; Prossecução dos trabalhos de consolidação da janela única nacional, com os sistemas aduaneiros nacionais, na vertente das imputações dos documentos de licenciamento do comércio externo.
<b>Modelo de aprendizagem por competências</b>	Implementação do modelo de aprendizagem por competências introduzindo metodologias ativas e promovendo a utilização de metodologias pedagógicas direcionadas para o desenvolvimento de competências. Sensibilização para o significado e valor do conhecimento organizacional e para a necessidades de desenvolvimento de estratégias que permitam a sua adequada gestão.
<b>Modelo de gestão por competências</b>	Colocação em produção da plataforma do Sistema de Gestão de Qualificações e Competências (SGQC), tendo em vista a divulgação da sua utilidade no processo de gestão de competências das unidades orgânicas e dos trabalhadores. Continuação do mapeamento das competências e implementação do processo de avaliação e certificação de competências.
<b>Modelo de organização do trabalho</b>	Desenvolvimento da aplicação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho, com vista à utilização de modos mais ágeis e flexíveis de desempenho do trabalho em funções públicas, promovendo a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
<b>Sistema de Contabilidade Aduaneira –SAL</b>	Adaptação dos sistemas informáticos da AT, em particular os da área da Inspeção e da Justiça Tributária e Aduaneira, ao Sistema de Contabilidade Aduaneira (SAL).
<b>Ponto único na AT para receção das notificações no âmbito do processo judicial tributário</b>	Implementação de uma solução que permita que todas as notificações oriundas dos tribunais administrativos e fiscais dirigidas à AT sejam rececionadas num ponto único, possibilitando a simplificação de procedimentos internos e a melhor gestão da carteira de contencioso judicial pendente.
<b>Entrega de documentação relativa a processo de contraordenação no Portal das Finanças</b>	Implementação da possibilidade de entrega de documentação relativa a processo de contraordenação diretamente no Portal das Finanças, facultando a entrega por via eletrónica de documentos, nomeadamente o termo de defesa, o recurso da decisão de aplicação de coima e o pedido de pagamento em prestações de coimas.
<b>Planos prestacionais</b>	Autonomização do módulo de gestão de planos prestacionais, no âmbito da cobrança coerciva, que irá suportar todos os procedimentos de registo, deferimento e gestão de planos prestacionais, para os diversos regimes.
<b>Anulação de pagamentos</b>	Criação de uma funcionalidade baseada na nova figura de “Nota de Anulação”, que irá substituir a anulação de pagamentos e as compensações.
<b>Desmaterialização do comprovativo do pagamento</b>	Desenvolver soluções que possibilitem a eliminação dos atuais selos de certificação utilizados nos serviços locais de finanças para certificar o pagamento.
<b>Módulo de custas processuais</b>	Visa o aperfeiçoamento, melhoramento e incremento do documento de conta do processo. Pretende alterar da forma como os encargos são geridos nos PEF, nomeadamente quanto a forma como os mesmos são imputados a cada um dos intervenientes processuais (devedor originário/ revertido/ responsável solidário/ outro executado).

Projeto	Objetivo
<b>Sistema de gestão de aplicação de créditos</b>	A movimentação do crédito tem que ser passível de ser consultada desde a sua criação/origem, até ao destino final, ficando perceptível o circuito completo. Pretende-se criar um histórico na movimentação dos créditos onde, de forma inequívoca, fique espelhado ao utilizador o circuito de cada crédito. Serão também necessárias reverificar as regras implementadas em referência a cada um dos créditos existentes e as regras implementadas na Câmara de Compensação.
<b>Quiosques atendimento</b>	Desenvolvimento e instalação de quiosques de atendimento nos serviços de finanças, tendo em vista disponibilizar aos cidadãos a possibilidade de resolver alguns assuntos, de forma autónoma e simples, minimizando a necessidade de atendimento presencial pelos trabalhadores.
<b>Reformulação da rede de comunicações da AT através de tecnologias que permitam um maior foco na segmentação e segurança</b>	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 (SD-WAN)</i> , 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. Por outro lado, o projeto de transformação do posto de trabalho através da virtualização dos desktop 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.
<b>Reformulação do processo de atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros</b>	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 a AIMA e a AMA.
<b>CESOP (Central Electronic System of Payment Information) - Envio e Receção</b>	Desenvolvimento aplicacional no âmbito da implementação nacional do sistema CESOP ( <i>Central Electronic System of Payment Information</i> ), tendo por base a Diretiva (UE) 2020/284 do Conselho, de 18 de fevereiro de 2020, que altera a Diretiva 2006/112/CE, introduzindo determinadas obrigações aplicáveis aos PSP ( <i>Payment Service Provider</i> ), de modo a combater a fraude ao IVA, nas situações em que o ordenante está situado num Estado-Membro e o beneficiário do pagamento está situado noutro Estado-Membro, num território terceiro ou num país terceiro.
<b>Projeto Ligar</b>	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.
<b>Adesão ao ICAP (International Compliance Assurance Programme)</b>	Programa desenvolvido pela OCDE que tem como objetivo proporcionar aos grupos multinacionais, que estejam disponíveis para uma participação ativa e transparente, segurança em matéria fiscal em conexão com os riscos-chave associados às operações internacionais.
<b>Transposição da Diretiva (UE) 2022/2523 do Conselho, de 15 de dezembro de 2022</b>	Iniciação dos trabalhos de implementação da Diretiva(UE) 2022/2523, do Conselho de 15 de dezembro de 2022, cuja transposição produzirá efeitos no exercício de 2024, relativa à garantia de um nível mínimo mundial de tributação para os grupos de empresas multinacionais e grandes grupos nacionais na UE (Pilar 2 OCDE).

## 5.5 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 2024, apresentam-se neste capítulo atividades planeadas que 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 pagamento das obrigações fiscais, através de débito direto, com vista ao aumento de contribuintes aderentes a esta modalidade de pagamento	Cobrança/ RC
◆ Divulgar as <i>app</i> ATGo e Sit-Fiscal como forma de facilitar o cumprimento das obrigações tributárias e aduaneiras	Cobrança
◆ Monitorizar as <i>app</i> ATGo e Sit-Fiscal garantindo a resposta atempada bem como a sua atualização e evolução com base nos comentários e sugestões dos utilizadores	Cobrança
◆ Promover os trabalhos de levantamento das necessidades para a interação com a futura Plataforma DUC –Tempo Real do IGCP	Cobrança
◆ Desenvolver os procedimentos necessários à celebração de um novo contrato de aquisição de serviços de Banco de Apoio para sistemas de débitos diretos, de forma a dar continuidade à prestação do referido serviço, permitindo assim aos Contribuintes a possibilidade de continuar a regularizar as suas obrigações fiscais através do referido mecanismo de pagamento.	Cobrança
◆ Acompanhar e monitorizar as incidências relativas à criação de Planos de pagamento a prestações de IVA, IMT e IUC, no âmbito do Sistema de Gestão de Planos Prestacionais (SGPP), operacionalizado em 2023.	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
◆ Disponibilizar avisos aos operadores económicos sobre a expiração dos prazos 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 as suas obrigações	GA
◆ Acompanhar o desenvolvimento das funcionalidades que permitem a interligação automática do SDS e do SCO, facilitando o cumprimento das obrigações declarativas em sede de contraordenações	GA
◆ Melhorar a qualidade da informação que é disponibilizada aos operadores económicos e aos cidadãos para efeitos de facilitação do 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, os quais passarão obrigatoriamente a ser apresentados através do <i>Intellectual Property Enforcement Portal</i> do Instituto da Propriedade Intelectual da União Europeia (EUIPO).	GA
◆ Implementar os Apoios Extraordinários atribuídos por lei, como sejam o Apoio Garantia Infância, o Apoio às Rendas e o Prémio Salarial	IR
◆ Promover melhorias no cálculo de vulnerabilidade económica em função de diversas tarifas sociais, designadamente, isenção das taxas moderadoras do SNS, tarifa social de energia, tarifa social da água, tarifa social da internet, tarifa social de energia, RABC, acompanhando a diversa legislação e contencioso associado	IR
◆ Acompanhar o programa regressar (ponto focal na AT)	IR
◆ Implementar novos regimes tributários de benefício fiscal complexos e respetivo controlo	IR

OB 1 – Facilitar o cumprimento voluntário	Área
◆ 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 e 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
◆ 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
◆ 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
◆ Disponibilizar informação útil no âmbito do regime de rastreabilidade dos produtos de tabaco, tendo em conta que a partir de 20 de maio de 2024 passa a ser aplicável a todos os produtos do tabaco previstos na Lei n.º 37/2007, de 14/08	IVA/IEC/ISV
◆ Assegurar a divulgação de informação relevante para os sujeitos passivos que comercializam líquidos para cigarros eletrónicos sem nicotina, em virtude destes produtos passarem a ser tributados em sede de Imposto sobre o Tabaco	IVA/IEC/ISV
◆ Alargamento do pré-preenchimento da declaração periódica de IVA com a informação relativa às exportações	IVA/IEC/ISV
◆ Acompanhar o cumprimento dos planos por pagamento em prestações	JTA
◆ Avaliar modelos de atuação de cobrança coerciva	JTA
◆ Disponibilizar a submissão de documentos associados ao PEF no sistema das execuções fiscais – <i>upload</i> de documentos	JTA
◆ Garantir o apoio técnico-jurídico	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
◆ 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
◆ Reforçar as boas práticas de transparência e relação cooperativa entre a AT e os contribuintes aderentes ao CBPT	UGC
◆ Promover a realização de <i>tax meetings</i> presenciais de esclarecimento fiscal com os grandes contribuintes	UGC



OB 1 – Facilitar o cumprimento voluntário	Área
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reforçar a equipa de inspeção responsável pelo controlo da qualidade da informação financeira reportada pelas instituições financeiras no quadro dos compromissos internacionais assumidos por Portugal (CRS, FATCA) e no âmbito do regime de comunicação obrigatória previsto no art.º 10.º-A do Decreto-Lei n.º 64/2026, de 11/10 (informação financeira de residentes – IFR)</li> </ul>	UGC

OB 2 – Combater a evasão e fraude	Área
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Acompanhar as operações de estabilização e integração entre sistemas</li> </ul>	Transversal
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Monitorizar o resultado dos indicadores partilhados que integram o QUAR dos serviços centrais, regionais e locais da responsabilidade da respetiva área</li> </ul>	Transversal
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Disponibilizar informação a entidades externas no âmbito da cooperação interinstitucional</li> </ul>	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Aprofundar, dinamizar e desenvolver o intercâmbio de conhecimento das normas e procedimentos aduaneiros da Convenção de Quioto Revista (CQR), promovendo a sua implementação e partilha de experiências, de acordo com a realidade de cada país, tendo em conta a importância de que se reveste a CQR, para os países da CPLP, constituindo a base dos regimes e dos procedimentos aduaneiros modernos</li> </ul>	DSCRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assegurar a participação nas reuniões de Diretores-gerais das Alfândegas da CPLP</li> </ul>	DSCRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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), da Organização Mundial do Comércio (OMC), da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), do Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT) e da <i>Intra-European Organization of Tax Administrations (IOTA)</i></li> </ul>	DSCRI/ITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT VII (2022/2024) - Grupo de Trabalho de Alto Nível (GTAN)</li> </ul>	DSCRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Coordenar e acompanhar a implementação do Plano Estratégico das Alfândegas da CPLP (2023/2027)</li> </ul>	DSCRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira com os países da CPLP, PICAT VIII (2025/2027)</li> </ul>	DSCRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Atualizar e dinamizar o portal das Alfândegas da CPLP</li> </ul>	DSCRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> </ul>	GA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reduzir os tempos de análise de pedidos de reembolsos internacionais no âmbito das Diretivas Mães e Filhas e Juros e Royalties</li> </ul>	IR
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Elaborar e implementar o Plano de Abordagem Integrado do controlo da informação trocada no âmbito da DAC7, incluindo a verificação dos procedimentos de diligência devida, medidas para garantia da qualidade da informação enviada e procedimentos para uso dos dados recebidos</li> </ul>	IR
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Testar, validar e iniciar a utilização da conta-corrente dos benefícios fiscais em IRC</li> </ul>	IR
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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 03/09</li> </ul>	IR
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Implementar a emissão central de declarações de IRS oficiosas em consequência de divergências apuradas nas declarações do contribuinte e não resolvidas por este</li> </ul>	IR
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Planear e operacionalizar com a GNR, as atividades a desenvolver nos termos da Portaria n.º 388/2019, de 28/10</li> </ul>	ITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Melhorar, em estreita articulação com a GNR, o modelo de Controlo dos Novos Operadores</li> </ul>	ITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Intensificar a utilização da informação financeira proveniente da troca de informação com outras jurisdições internacionais</li> </ul>	ITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reforçar a cooperação com as administrações fiscais e aduaneiras da UE e com entidades e organismos internacionais</li> </ul>	ITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> </ul>	ITA



OB 2 – Combater a evasão e fraude	Área
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 antidumping; 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	
◆ 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
◆ Potenciar, a nível central, a capacidade de atuação no âmbito dos processos de investigação criminal de elevada complexidade	ITA
◆ Assegurar a cooperação existente entre a AT e o Ministério Público, relativamente a investigações em que intervenha como Órgão de Polícia Criminal	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
◆ Criar mecanismos de cruzamento de informação dos sistemas relacionados com o comércio eletrónico	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
◆ Habilitar a GNR, ASAE e PSP, com as ferramentas e a informação necessárias ao acesso e consulta da base de dados comunitária do sistema de rastreabilidade dos produtos do tabaco	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
◆ Alargar a instauração no sistema de contraordenação dos autos de notícia provenientes da área aduaneira	JTA
◆ 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
◆ 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
◆ Medir o impacto dos atos coercivos no saneamento da dívida	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
◆ Criar uma equipa exclusivamente dedicada à investigação criminal no âmbito de processos de inquérito envolvendo contribuintes que integrem o cadastro dos grandes contribuinte	UGC
◆ Introduzir aperfeiçoamentos qualitativos e de novas funcionalidades na aplicação Riscos Fiscais Específicos (RFE) que visa a evolução do sistema de informação de riscos de cumprimento fiscal associada aos grandes contribuintes	UGC

OB 2 – Combater a evasão e fraude	Área
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Desenvolver a funcionalidade de “Registo de Grande Contribuinte” no Sistema de Gestão e Registo de Contribuintes(SGRC), a qual, sinteticamente, corresponderá à recolha das datas de início/fim da sua inclusão de contribuintes no acompanhamento efetuado pela UGC, passando pelo motivo da sua inclusão – suportes legais e critérios de seleção, assim como, de alguns elementos cadastrais caracterizadores do contribuinte no momento da inclusão</li> </ul>	UGC

OB 3 – Atuar de forma transparente e atempada	Área
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Monitorizar as aplicações de modo a identificar e eliminar as causas de impedimentos à tramitação processual</li> </ul>	Transversal
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Dar cumprimento às recomendações resultantes de auditorias (internas e externas)</li> </ul>	Transversal
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assegurar a prestação de informações relativas ao novo modelo de Prestação de Contas</li> </ul>	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Continuar os trabalhos de análise e levantamento de requisitos tendo em vista o cumprimento do novo modelo de reporte da receita e despesa à Entidade Contabilística Estado (ECE), nomeadamente ao nível dos sistemas transversais de cobrança coerciva e contencioso, de forma a que possam disponibilizar a informação necessária nas diferentes dimensões da informação financeira e orçamental</li> </ul>	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Monitorizar as respostas prestadas pelos serviços às queixas dirigidas pelos contribuintes à área da Cobrança</li> </ul>	Cobrança
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reduzir os tempos de análise de pedidos de reembolsos internacionais</li> </ul>	IR
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> </ul>	IR
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> </ul>	IVA/IEC/ISV
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assegurar a divulgação de FAQ no Portal das Finanças sobre as novas obrigações a cumprir pelos sujeitos passivos no âmbito do regime da rastreabilidade dos produtos do tabaco previsto na Lei n.º 37/2007, de 14/08</li> </ul>	IVA/IEC/ISV
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proceder com celeridade à restituição consagrada no art.º 35.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 155/92, de 28/07 de coimas aos contribuintes quando existe duplicação de pagamento ou inexistência de infração</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Acompanhar os resultados da mobilidade dos processos de execução fiscal, nos órgãos regionais</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Monitorizar a adesão aos planos prestacionais em execução fiscal e seu respetivo cumprimento</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Colaborar com a Provedoria de Justiça, coordenando a interação dos serviços da AT com aquela entidade e acompanhando as respetivas recomendações</li> </ul>	RC

OB 4 – Melhorar a experiência de utilização dos serviços	Área
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Responder às solicitações internas de forma célere e assertiva</li> </ul>	Transversal
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado</li> </ul>	GA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Acompanhar o desenvolvimento do cálculo automático dos reembolsos ao abrigo do art.º 29 do CISV e o acesso à DAV de veículos matriculados para efeitos do pedido de reembolso</li> </ul>	IVA/IEC/ISV
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Desenvolver os procedimentos relativos à agilização das tarefas de conferência documental</li> </ul>	IVA/IEC/ISV
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Desenvolver os procedimentos relativos à automatização do processo de reembolsos em sede de IEC</li> </ul>	IVA/IEC/ISV

OB 4 – Melhorar a experiência de utilização dos serviços	Área
◆ Assegurar o acompanhamento dos trabalhos no âmbito da criação do novo sistema SIGIP na vertente dos IEC	IVA/IEC/ISV
◆ Efetuar a consulta integrada da informação necessária à análise dos PAP	IVA/IEC/ISV
◆ Desenvolver a aplicação de informação de gestão com o objetivo de disponibilizar mais e melhor informação para o apoio à gestão dos serviços	JTA
◆ Elaborar boletins informativos, nomeadamente sobre cobrança coerciva, carteira da dívida, atos coercivos, insolvências e recuperação de empresas e devedores estratégicos	JTA
◆ Elaborar relatórios de análise, acompanhamento e controlo das fases mais críticas do PEF, no SEF, de modo a qualificar a informação residente	JTA
◆ Implementar melhorias nos sistemas informáticos por forma a aproximar o seu funcionamento à realidade processual	JTA
◆ Evoluir o Sistema de Citações e Notificações Eletrónicas (SECIN) de modo que as notificações e comunicações possam chegar de modo mais eficaz aos contribuintes	JTA
◆ Aumentar a capacidade de resposta do assistente virtual (cATia), por forma a tornar o diálogo entre o utilizador e a cATia mais dinâmico	RC
◆ Acompanhar e controlar a execução da recolha e posterior devolução da documentação a digitalizar no âmbito do investimento PRR – TD-C17-i02 - Modernização dos sistemas de informação da Autoridade Tributária e Aduaneira para a tributação dos prédios rústicos – componente digitalização de matrizes prediais	RC
◆ Melhorar a informação disponibilizada ao contribuinte sobre as potencialidades e limitações no uso da Queixa – publicação do Folheto da Queixa	RC
◆ Desenvolver competências no âmbito da comunicação oral não presencial, inerente ao atendimento (telefónico, e-balcão, CAT)	RHF
◆ Desenvolver competências no âmbito da comunicação escrita institucional	RHF
◆ Desenvolver competências linguísticas, designadamente na língua inglesa	RHF
◆ 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 interno e com o contribuinte	RHF
◆ Elaborar Plano de ocupação de espaços adequado às necessidades dos vários serviços da AT tendo em conta rácios de ocupação equilibrados em harmonia com o definido pela tutela	RFP
◆ Elaborar Plano de reabilitação e reorganização espacial de imóveis afetos ao funcionamento dos serviços, bem como Plano de investimento anual e plurianual	RFP
◆ Recolher e atualizar os registos patrimoniais e de inventário relativos aos imóveis em uso pela AT	RFP
◆ Promover o inventário, aquisição e renovação de mobiliário dos serviços centrais, regionais e locais da AT	RFP
◆ Planear e elaborar estudos de racionalização energética integrando o programa ECO.AP 2030 em imóveis em uso pela AT	RFP
◆ 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

OB 4 – Melhorar a experiência de utilização dos serviços	Área
◆ 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 portfólio de serviços apresentados em destaque para o contribuinte	Cobrança/ SI
◆ Monitorizar todas as linhas de negócio pelo tráfego aplicacional	SI
◆ Desenvolver os formulários da Contribuição de Solidariedade Temporária	UGC
◆ Desenvolver os formulários da Contribuição Especial para a Conservação dos Recursos Florestais	UGC

OB 5 – Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente	Área
◆ 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
◆ Desmaterializar todos os processos na Direção de Serviços do IVA	IVA/IEC/ISV
◆ 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
◆ Automatizar, no Portal das Finanças, o acesso para submissão de pedido de pagamento a prestações de dívidas em execução fiscal	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
◆ 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
◆ Continuar o trabalho, em colaboração com a DGLAB, de elaboração de 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
◆ Acompanhar e colaborar nos trabalhos a realizar mediante contratação de serviços com o objetivo de aprofundar o diagnóstico sobre Cultura Organizacional e em função do mesmo, delinear um projeto faseado de intervenção na organização	RC
◆ Aprofundar conhecimentos em matéria de sustentabilidade, tendo em vista a elaboração de um Plano de Sustentabilidade para a AT	RC
◆ Garantir a manutenção e evolução do Sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS)	RC
◆ Desenvolver um <i>dashboard</i> com informação de gestão com o objetivo de disponibilizar mais e melhor informação aos restantes serviços sobre as queixas recebidas	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
◆ No âmbito da estratégia para a inclusão de pessoas com deficiência, observar nos procedimentos concursais a quota de emprego de pessoas com deficiência (no cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 29/2001, de 03/02) e acompanhar a integração na AT dos trabalhadores com deficiência	RHF

OB 5 – Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente	Área
◆ 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
◆ Divulgar as iniciativas de natureza formativa com origem nos Programas Alfândega e <i>Fiscalis</i> /OMA e IOTA junto dos trabalhadores da AT, utilizando como recurso, o Centro de Aprendizagem Virtual (CAV)	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

## 6. RECURSOS PLANEADOS

### 6.1. Recursos humanos

Para o ano de 2024, estima-se um ligeiro acréscimo do número de trabalhadores em exercício efetivo de funções, em consequência da conclusão das medidas que a AT tem vindo a implementar para preenchimento dos postos de trabalho previstos e não ocupados, através do mecanismo de mobilidade interna nas carreiras do regime geral, assim como da concretização da reserva de recrutamento relativa ao concurso externo para a carreira de inspeção e auditoria tributária e aduaneira e da conclusão do concurso externo para a então carreira de especialista de informática (atual carreira de especialista de sistemas e tecnologias de informação).

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.

Existe, ainda, uma proposta de recrutamento plurianual que visa o reforço de trabalhadores nas carreiras consideradas essenciais para a prossecução dos objetivos das AT. Este reforço não se traduzirá, todavia, num aumento efetivo do número total de trabalhadores previstos no seu Mapa de Pessoal, que se prevê continuar em 11 625, não obstante, conforme tem sido referido nos anos anteriores, ser desejável um aumento desse número de forma a garantir a prossecução do funcionamento dos serviços com níveis de eficácia e qualidade pretendidos.

**Mapa de pessoal da AT para 2024**

Cargo/Carreira	Total Trabalhadores
Dirigente - Direção Superior	16
Dirigente Intermédio	256
Chefia Tributária	1096
IATA - Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira <sup>(a)</sup>	3238
GITA - Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	2081
Investigação Tributária*	6
GAT - Técnico de Administração Tributária Adjunto*	1730
Secretario Aduaneiro*	152
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório*	2
Verificador Auxiliar Aduaneiro*	505
Técnica Superior <sup>(a)</sup>	998
Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação <sup>(a)</sup>	163
Técnico de Sistemas e Tecnologias de Informação	89
Assistente Técnico	987
Assistente Operacional	304
Outras <sup>(b)</sup>	2
<b>TOTAL</b>	<b>11.625</b>

**Notas:** (\*) Carreiras subsistentes abrangidas pelo n.º 3 do artigo 38º do Decreto-Lei n.º 132/2019

<sup>(a)</sup> Inclui chefes de equipa multidisciplinar;

<sup>(b)</sup> Inclui avença.

### 6.2. Formação

Em articulação com o Plano Estratégico e com os objetivos constantes do QUAR, os projetos que a área da Formação se propõe realizar em 2024 comprometem-se com processos que estão em alinhamento com esses objetivos e com a sua prossecução. Prevê-se realizar um conjunto de atividades de formação para promover a qualificação dos trabalhadores nas seguintes áreas:

➤ **Percurso de formação inicial**

- “Conhecer e compreender a AT”;
- “Conhecer e compreender o sistema fiscal”;
- “Conhecer e compreender o sistema Aduaneiro”.

➤ **Procedimentos Concursais / Qualificação de chefias tributárias:**

- Curso de formação específico para a carreira de Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira (GITA) (artigo 38º, n.ºs 3 e 6, do Decreto-Lei n.º 132/2019, de 30/08);
- Curso de formação específico para a carreira de Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira (IATA) (no âmbito do concurso externo aberto em 2022);
- Curso de Chefia Tributária (Continuação do desenvolvimento do Curso de Chefia Tributária – 1ª e 2ª edição, em colaboração com as instituições de ensino superior (ISCTE e Universidade do Minho).

➤ **Desenvolvimento das Competências de Comunicação**

Desenvolvimento de percurso formativo na área da comunicação considerando os diferentes canais existentes evidenciando a comunicação escrita, oral e em ambiente digital.

➤ **Desenvolvimento das Competências Digitais**

Ferramentas de produção digital, designadamente na Folha de Cálculo; ferramentas de comunicação digital, designadamente correio eletrónico e Videoconferência, Segurança da Informação, com especial ênfase no ambiente digital.

➤ **Desenvolvimento das Competências de Liderança e Gestão Operacional**

Em 2024, no âmbito da formação para os titulares de cargos de direção intermédia, enquadrada na Portaria n.º 103/2023, de 12/04, e no consubstanciado no Decreto-Lei n.º 19/2021, de 15/03, que determinou que os programas de formação específica dirigidos a quadros técnicos superiores e dirigentes serão assegurados através da formação de Consórcio FA>AP (Consórcio Formação Avançada para a Administração Pública), a DSF irá propor alguma oferta formativa adequada à formação profissional específica e de atualização de dirigentes da Administração Pública, e à formação de trabalhadores para o futuro exercício de funções dirigentes ou de liderança de equipas na Administração Pública.

Paralelamente, continuará a ser dado ênfase à formação em matéria de Proteção de Dados, assim como em matéria de Segurança da Informação e Cibersegurança.

### 6.3. Recursos financeiros

O orçamento inicial da AT para 2024 ascende a 810,5 milhões de euros. Contudo, e por força da aplicação dos cativos legais (n.º 3 da Lei n.º 82/2023, de 29/12), no montante de 38,3 milhões de euros, o orçamento disponível para 2024 será de apenas 772,3 milhões de euros, o que representa uma diminuição de 66,3 milhões de euros, cerca de 7,9%, face ao orçamento corrigido de 2023.

#### Recursos financeiros da AT para 2024

Rubricas	Orçamento corrigido 2023	Orçamento disponível 2024		Variação 2023/2024
		milhões de euros	% do total	
Funcionamento	807,8	743,4	96,3%	-8,0%
Despesas c/pessoal	531,4	501,9	67,5%	-5,5%
Aquisição de bens e serviços	195,9	127,7	17,2%	-34,8%
Transferências correntes	8,6	4,2	0,6%	-50,7%
Outras despesas correntes	3,3	5,5	0,7%	69,2%
Despesas de capital	68,6	60,8	8,2%	-11,4%
Aplicações financeiras	0,0	43,2	5,8%	-
Investimento	30,78	28,8	3,7%	-6,3%
<b>Total</b>	<b>838,6</b>	<b>772,3</b>	<b>100,0%</b>	<b>-7,9%</b>

Como se infere do quadro supra, as despesas de funcionamento representam cerca de 96,3% do orçamento total da AT. De entre estas, a maior é relativa a despesas com pessoal que representam 67,5% dessas despesas de funcionamento, seguido das despesas com aquisição de bens e serviços, com um peso de 17,2%. As despesas de capital representam 8,2% das despesas de funcionamento.

Relativamente às despesas com o orçamento de investimento para 2024, no montante de cerca de 28,8 milhões de euros e que representam 3,7% do orçamento total, as mesmas dizem respeito à execução de 5 projetos comunitários ao abrigo do PRR e CCEI.

Num esforço consistente de racionalização e transparência na utilização dos recursos financeiros, a AT propõe-se manter o exigente controlo da execução orçamental, a fim de serem alocados de forma eficiente os seus recursos 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.

Relativamente à informação sobre valores orçamentados para **publicidade institucional**, para 2024, está orçamentada despesa prevista no âmbito da publicidade obrigatória, nomeadamente a publicação de anúncios, da área dos Recursos Humanos e da Contratação Pública, na Imprensa Nacional Casa da Moeda, no montante total de 25 000 de euros. Esta despesa não se enquadra, assim, no âmbito da alínea a) do artigo 3.º da Lei n.º 95/2015, para campanhas, ações informativas e publicitárias e quaisquer outras formas de comunicação, divulgadas a uma pluralidade de destinatários indeterminados, com o objetivo direto ou indireto de promover



iniciativas ou de difundir uma mensagem relacionada com os seus fins, atribuições ou missões de serviço público, mediante a aquisição onerosa de espaços publicitários.

#### **6.4. 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 privilegia-se uma relação de maior privacidade no atendimento e de maior conforto para os espaços de trabalho.

Assim, em 2024, a AT reforçará a participação no programa de implementação de Lojas de Cidadão, prevendo-se a abertura de cerca de 10 lojas, o que representa um incremento substancial 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. 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 melhoria e racionalização das instalações, com vista à melhoria das condições de atendimento aos utentes e das condições de trabalho dos trabalhadores da AT em serviços centrais, regionais e locais, promovendo um melhor atendimento e proximidade com o cidadão, uma melhor acessibilidade aos seus espaços, ambientes de trabalho mais saudáveis, uma maior participação dos utentes e trabalhadores na gestão do serviço, e uma melhor eficiência energética e consciência da necessidade de poupanças efetivas de energia, em alinhamento com o programa ECO.AP 2030. Com o mesmo objetivo, serão promovidos esforços de medição do impacto destas medidas, assim como de racionalização dos espaços de trabalho, cuja reorganização se impõe por força da aceitação da adoção do teletrabalho e novos modelos colaborativos de desenho e gestão dos espaços de trabalho e de atendimento.

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. Neste sentido, serão realizados estudos com vista a certificação energética dos imóveis de maior dimensão em uso pela AT e continuação do investimento com vista à substituição de conjunto

de equipamentos de ar condicionado antiquados e obsoletos por outros modernos e mais eficientes, garantindo 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 serão desenvolvidos os estudos já iniciados em 2023 com a concretização dos projetos de instalação efetiva de quatro centrais fotovoltaicas de produção de energia para consumo próprio.

Em 2024, 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.

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.

## 6.5. Contratação Pública e Logística

No seguimento da consolidação em 2023 da transição para o digital e das novas modalidades de prestação de trabalho, continuarão a ser asseguradas as condições que permitam a consolidação desta mudança/evolução na AT.

Continuará a ser assegurado o regular funcionamento da atividade da AT, o qual assenta numa elevada componente de contratação pública, mantendo-se uma política 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 dos Programas de Fundos Comunitários, nomeadamente o PRR e CCEI, continuarão a merecer especial atenção, a exemplo do feito no ano anterior, no sentido de concluir e outorgar os contratos referentes a estas aquisições, como sejam a título de exemplo:

- Equipamentos para o Laboratório da AT;
- Scanners de controlo de contentores e bagagens;
- Digitalização de matrizes prediais rústicas;
- *Upgrades* de licenciamento de software e de plataforma de backup;
- Eficiência Energética em Edifícios da Administração Pública Central – Edifício Satélite;
- Eficiência Energética em Edifícios da Administração Pública Central – Direção de Finanças de Setúbal.

No seguimento da conclusão dos serviços de consultoria entretanto contratados, serão despoletados os concursos relativos aos seguintes procedimentos:

- 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 11/11;
- Aquisição de serviços, no âmbito de promoção de Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho, para cumprimento do previsto na Lei n.º 79/2019;

Ainda, na área de contratação pública, será concluído o procedimento que permitirá a contratualização de um novo acordo quadro que assegure os serviços de desenvolvimento aplicacional de sistemas de informação.

Globalmente, continuar-se-á a dar seguimento a uma política de contratos plurianuais, de modo a reduzir o volume administrativo dos procedimentos de contratação, criando estabilidade contratual e diminuindo os custos de contexto.

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 mais uma vez submetido à tutela um pedido de exceção à centralização, que permita à AT não estar dependente da agregação de entidades na UMC.

Prosseguirá o programa de recolha e destruição de resíduos sólidos existentes nas diversas instalações da AT, tendo presente que 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 com os diversos serviços da AT, não só ao nível das áreas transversais e serviços centrais, como também dos serviços desconcentrados, quer de âmbito regional, quer de âmbito local.

A nível central 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, tal como para a diminuição da despesa com consumíveis de impressão.

Prosseguirão, junto da tutela e da eSPap, 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 2024;
- ◆ 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 2025, será efetuada a avaliação final do grau de cumprimento dos objetivos operacionais constantes do QUAR, cujos resultados integrarão o Relatório de Atividades de 2024, o qual será objeto de apreciação pela tutela e de divulgação pública.

# ANEXOS

## Anexo 1 – QUAR AT 2024

		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2024									
<b>Missão:</b>		A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.									
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>											
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											
<b>Objetivos Operacionais (OB)</b>											
<b>Eficácia</b> <span style="float: right;">Ponderação: 35%</span>											
<b>OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário</b> <span style="float: right;">Ponderação: 60%</span>											
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Resultado			
1	Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	94,7	94,5	[93;96]	100%	96,7	[93;96]	100%	25%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT	
2	Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	-	-	[20;25]	75%	59,6 (a)	[25;30]	75%	20%	DSGR	
3	Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA, IMI e IS)	90,2 (exclui IMI)	90,5	[88;92]	100%	96,1 (a)	[88;92]	100%	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSIMI / DSIMT	
4	Taxa de resolução das divergências (%)	-	-	-	-	92,4	[70;80]	95%	15%	DSGR	
5	Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	-	-	[85;90]	100%	93,9	[85;90]	100%	20%	DSCC	
<b>OB 2 Combater a Evasão e a Fraude Fiscal e Aduaneira</b> <span style="float: right;">Ponderação: 40%</span>											
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Resultado			
6	Eficácia da cobrança (%)	86,9	87,9	[80;90]	100%	87,8	[80;90]	100%	40%	DSCC / DSGCT	
7	Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	122,7	109,8	[90;110]	125%	124,9	[90;110]	125%	40%	DSPCIT / DSAFA	
8	Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	-	-	[30;50]	75%	53,5	[30;50]	75%	20%	DSPCIT / DSAFA	
<b>Eficiência</b> <span style="float: right;">Ponderação: 40%</span>											
<b>OB 3 Atuar de forma transparente e atempada</b> <span style="float: right;">Ponderação: 50%</span>											
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Resultado			
9	Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,3	3,7	[3;4,2]	1	4,17	[3;4]	1	20%	DSIT	
10	Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	63,2	62,8	[45;57]	80%	59,0	[45;57]	80%	20%	DSIT	
11	Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	0,25	0,29	[0,26;0,32]	0,01%	0,30	[0,26;0,32]	0,01%	20%	DSIT / DSPCG	
12	Índice de segurança da informação (%)	81,8	98,2	[95;98]	100%	98,2	[95;98]	100%	20%	ASI	
13	Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	70,9	79,7	[70;95]	50	68,9	[70;95]	50	20%	DSPCG	
<b>OB 4 Melhorar a experiência de utilização dos serviços</b> <span style="float: right;">Ponderação: 50%</span>											
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Resultado			
14	Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	92,9	91,1	[76;86]	95%	90,5	[76;86]	95%	20%	DSPCAP	
15	Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	78,7	86,6	[70;80]	95%	78,4	[70;80]	95%	20%	DSPCAP	
16	Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	75,2	54,4	[25;50]	95%	55,1	[25;50]	95%	20%	DSPCAP	
17	Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,6	97,7	[95;98]	99%	97,4	[95;98]	99%	20%	SI	
18	Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm)) <sup>(1)</sup>	5:42	3:25	[4;8]	1	3:29	[4;8]	1	20%	DSRA	
<b>Qualidade</b> <span style="float: right;">Ponderação: 25%</span>											
<b>OB 5 Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente</b> <span style="float: right;">Ponderação: 100%</span>											
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Peso	Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Resultado			
19	Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	93,8	91,3	[90;95]	98%	93,1	[90;95]	98%	20%	DSPCG	
20	Instalações com renovação de equipamentos com maior eficiência energética (N.º)	-	-	-	-	-	[10;13]	15	20%	DSIE	
21	Instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo (N.º)	-	-	-	-	-	[2;3]	4	20%	DSIE	
22	Monitorização da execução do plano de implementação dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	-	-	-	-	-	[5;6]	9	20%	RHF	
23	Comunicações eletrónicas (%)	71,3	78,1	[75;85]	95%	78,9	[75;85]	95%	20%	DSPCG / DSPCAP	

Nota: (a) Resultado provisório

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	$\frac{[(N.º \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + N.º de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta)) + (N.º de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes + N.º de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta)) + (N.º de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / N.º de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes) + (N.º de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações IES/DA, do ano, vigentes + N.º de declarações IES/DA, do ano, em falta)) / 4] * 100}{100}$
Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	Repositório das Divergências e os diversos Sistemas declarativos	[Número de sujeitos passivos que regularizam a sua situação declarativa decorrente de um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR) / 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, IMI e IS)	DSIM/ DSIRC/ DSIRS/ DSIVA /DSIMT	(Nº de declarações de IRS/IRC/IVA/IMI/IS-Facto Trib 1-Óbito, total ou parcialmente preenchidas pela AT no ano / Nº de total declarações de IRS/IRC/IVA/IMI/IS-Facto Trib 1-Óbito, no ano) * 100
Taxa de resolução das divergências (%)	DSCR	$\frac{\sum [N.º \text{ de divergências concluídas no ano / (N.º de divergências pendentes no início do ano + N.º de divergências detetadas - N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas)] * 100}{\text{sendo a percentagem = 45\% para códigos de análise e Erros IRS, 5\% para códigos de análise de IRC (RF1), 10\% para divergências resultantes da AEOI, 30\% para divergências e-fatura, 5\% para faltosos da IES, e 5\% para outras divergências (Procedimento)}}$
Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	Sistemas da cobrança	(Nº de DUC cobrados fora da AT / Nº total de DUC cobrados) * 100
Eficácia da cobrança (%)	Sistemas da cobrança	(Cobrança do período / (Cobrança do período + valor da dívida ativa no final do período + valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago)) * 100
Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	SIIT e SIIIA	(N.º 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 / N.º pontos previstos) * 100
Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	SIIT e SIIIA	(Nº de ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias / Nº de ações de inspeção tributária e aduaneira com correções finalizadas no ano) * 100
Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$\frac{[\sum (\text{Data da decisão} - \text{Data de instauração}) + \sum (\text{Data do momento do cálculo} - \text{Data de instauração de processos sem decisão})] / N.º \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}}{12}$
Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	(N.º processos RH extintos no p.p. ano / N.º 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 (%)		(Nº de liquidações de IRS/IRC/IVA objeto de primeiro litígio entrado na AT no ano / Nº liquidações de IRS, IRC e IVA no ano) * 100
Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	(Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira) * 100
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$\frac{[(\sum (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT}) \text{ dos proc. entrados no pp ano}) + (\sum \text{ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT})] / \text{Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano}}{365}$
Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	(N.º pedidos concluídos até 3 dias úteis / N.º pedidos pendentes + N.º ped. entrados) * 100
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	60% (N.º total de chamadas servidas + N.º total de chamadas retornadas) / N.º total de chamadas recebidas + 40% (N.º Chamadas servidas no 2º minuto / N.º de chamadas servidas)
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	(Nº atendimentos não presencial (telefónico, e-balcão e assistente virtual) / Total de atendimentos (presencial, telefónico, e-balcão e assistente virtual)) * 100
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto) * 100
Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm)) (1)	STADA - Importação e Exportação	$\frac{[(\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação / Declarações de Importação} \times 70\%) + (\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação / Declarações de Exportação} \times 30\%)]}{\text{excluídos os fins de semana}}$
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	(N.º de classificações de Muito Bom, Bom e Razoável / N.º total de respostas) * 100
Instalações com renovação de equipamentos com maior eficiência energética (N.º)	DSIE / DSCPL	N.º de instalações que foram objeto de instalação de equipamentos (lâmpadas, sistemas AVAC, etc.) mais eficiente energeticamente
Instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo (N.º)	DSIE / DSCPL	N.º de instalações que foram objeto de instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo
Monitorização da execução do plano de implementação dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	RHF	Nº. de relatórios de acompanhamento apresentados nos prazos em pontos: relatório apresentado antes do prazo (até 15 de abril, 15 de julho e 15 de outubro), 3 pontos; relatório apresentado no prazo, 2 pontos; relatório apresentado depois do prazo, 1 ponto
Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	(N.º de comunicações eletrónicas enviadas / N.º total de comunicações enviadas) * 100

## Anexo 2 – Siglas e acrónimos

<b>AEOI</b>	<i>Automatic Exchange of Information</i>
<b>AGCI</b>	Área de Gestão de Contribuintes e Inspeção
<b>AGI</b>	Área de Gestão de Impostos
<b>AGOC</b>	Área de Gestão de Operações e Comunicações
<b>AIMA</b>	Agência para a Integração Migrações e Asilo
<b>AJTFF</b>	Área de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
<b>AMA</b>	Agência para a Modernização Administrativa
<b>ASA</b>	Área de Sistemas Aduaneiros
<b>ASAC</b>	Área de Suporte, Arquitetura e Canais
<b>ASAE</b>	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
<b>ASI</b>	Área de Segurança Informática
<b>AT</b>	Autoridade Tributária e Aduaneira
<b>CAAT</b>	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
<b>CAT</b>	Centro de Atendimento Telefónico
<b>CAU</b>	Código Aduaneiro da União
<b>CBPT</b>	Código de Boas Práticas Tributárias
<b>CCEI</b>	<i>Customs Control Equipment Instrument</i>
<b>CE</b>	Comissão Europeia
<b>CEF</b>	Centro de Estudos Fiscais
<b>CISV</b>	Código do Imposto sobre Veículos
<b>CLEN</b>	<i>Customs Laboratories European Network</i>
<b>CPLP</b>	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
<b>CPPT</b>	Código de Procedimento e de Processo Tributário
<b>CQR</b>	Convenção de Quioto Revista
<b>CRS</b>	<i>Common Reporting Standard</i>
<b>DAV</b>	Declaração Aduaneira de Veículos
<b>DGLAB</b>	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
<b>DLRR</b>	Dedução por Lucros Retidos e Reinvestidos
<b>DSA</b>	Direção de Serviços de Avaliações
<b>DSADC</b>	Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte
<b>DSAFA</b>	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
<b>DSAI</b>	Direção de Serviços de Auditoria Interna
<b>DSC</b>	Direção de Serviços de Cobrança
<b>DSCC</b>	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
<b>DSCJC</b>	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

**ECO.AP** Programa de Eficiência de Recursos na Administração Pública

**ENSE** Entidade Nacional para o Setor Energético

**EPPO** *European Public Prosecutor's Office*

**eSPap** Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I. P.

**EUROJUST** *European Union Agency for Criminal Justice Cooperation*

**EUROPOL** *European Police Office*

**FAQ** Questões Mais Frequentes

**FATCA** *Foreign Account Tax Compliance Act*

**GA** Gestão Aduaneira

**GAT** Grupo de Administração Tributária



**GFF** Gestão de Fluxos Financeiros  
**GITA** Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira  
**GNR** Guarda Nacional Republicana  
**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  
**IBAN** Número de Identificação Bancário  
**IEC** Impostos Especiais de Consumo  
**IES** Informação Empresarial Simplificada  
**IGCP** Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública  
**IGF** Inspeção-Geral de Finanças  
**IHPC** Índice Harmonizado de Preços no Consumidor  
**IMI** Imposto Municipal sobre Imóveis  
**IMT** Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis  
**IOTA** *Intra-European Organization of Tax Administrations*  
**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  
**ISCTE** Instituto Universitário de Lisboa  
**ISP** Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos  
**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  
**NCEPF** Notificações e Citações Eletrónicas no Portal das Finanças  
**NIF** Número de Identificação Fiscal  
**OCDE** Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico  
**ODS** Objetivos de Desenvolvimento Sustentável  
**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

**PRR** Plano de Recuperação e Resiliência

**PSP** Polícia de Segurança Pública

**QUAR** Quadro de Avaliação e Responsabilização

**RABC** Rendimento Anual Bruto Corrigido

**RC** Relação com o Contribuinte

**RFAI** Regime Fiscal de Apoio ao Investimento

**RFP** Recursos Financeiros e Patrimoniais

**RHF** Recursos Humanos e Formação

**SAL** Sistema de Contabilidade Aduaneira

**SCO** Sistema de Contraordenações

**SEF** Sistema de Execuções Fiscais

**SFA** Sistema de Fiscalidade Automóvel

**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

**SIFIDE** Sistema de Incentivos fiscais à Investigação e Desenvolvimento Empresarial

**SIGIP** Sistema Integrado de Gestão de Informação Pautal

**SNS** Serviço Nacional de Saúde

**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

