

Missão:

A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do <i>tax gap</i> .
OE 2	Melhorar o serviço prestado aos contribuintes e operadores económicos, facilitando o cumprimento voluntário e apoiando a competitividade económica.
OE 3	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente.
OE 4	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.

Objetivos Operacionais (OB)

Eficácia Ponderação: 45% Desempenho: 51,1

OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras Ponderação: 40% Desempenho: 44,2

Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	[1.000;1.200]	1.322	50%	1.286,9	121,0	Superado	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	[1.200;1.500]	1.700	50%	1.438,8	100,0	Atingido	DSPCIT

OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras Ponderação: 60% Desempenho: 69,3

Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	[85;88]	95	25%	90,8	112,6	Superado	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[70;80]	90	25%	88,7	122,8	Superado	DSJT
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	[70;80]	90	20%	82,7	112,9	Superado	DSJT
6. Taxa de resolução de divergências (%)	[75;85]	100	30%	91,0	113,8	Superado	DSIRS/UGRC

Eficiência Ponderação: 40% Desempenho: 41,5

OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas Ponderação: 60% Desempenho: 61,2

Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	[70;95]	60	35%	111,6	85,1	Não atingido	DSPCG
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	[25;30]	15	35%	25,7	100,0	Atingido	DSR
9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas)	[14;18]	6	30%	6:20	124,2	Superado	DSRA

OB 4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos Ponderação: 40% Desempenho: 42,5

Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	[95;98]	98	25%	96,3	100,0	Atingido	SI
11. Índice de segurança da informação (%)	[77;80]	95	25%	77,6	100,0	Atingido	ASI
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	[75;85]	95	25%	76,2	100,0	Atingido	DSCAC
13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	[55;70]	90	25%	90,1	125,1	Superado	DSF

Qualidade Ponderação: 15% Desempenho: 16,4

OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos Ponderação: 100% Desempenho: 109,2

Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	[72;78]	90	35%	71,0	98,7	Não atingido	DSPCG
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	[21;24]	10	35%	16:25	112,2	Superado	DSCAC
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	[14;18]	10	30%	11,7	117,9	Superado	DSCAC

Parâmetros	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação ponderada do desempenho
Eficácia	45%	113,5%	51,1%
Eficiência	40%	103,7%	41,5%
Qualidade	15%	109,2%	16,4%
Avaliação global do desempenho da AT			109,0%

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2015		Em 31 de dezembro de 2015		
		N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)	N.º efetivos (d)	Pontos (e)=(a)*(d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340	14	280	-60
Dirigente Intermédio	16	259	4.144	256	4.096	-48
Chefia Tributária	16	1.134	18.144	1.160	18.560	416
Investigação Tributária	12	7	84	10	120	36
Técnico Superior	12	214	2.568	246	2.952	384
Técnico Superior Aduaneiro	12	254	3.048	250	3.000	-48
Técnico Superior de Laboratório	12	0	0	0	0	0
Especialista de Informática	12	83	996	86	1.032	36
Técnico Economista	12	122	1.464	115	1.380	-84
Técnico Jurista	12	20	240	20	240	0
GAT-Gestão Tributária	12	1.283	15.396	1.272	15.264	-132
GAT-InspeçãoTributária	12	2.821	33.852	2.767	33.204	-648
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2.766	33.192	2.696	32.352	-840
Técnico Verificador Aduaneiro	12	236	2.832	235	2.820	-12
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro	9	189	1.701	186	1.674	-27
Técnico de Informática	9	61	549	61	549	0
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	545	4.905	540	4.860	-45
Assistente Técnico	8	887	7.096	911	7.288	192
Subinspetor	8	2	16	2	16	0
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16	2	16	0
Assistente Operacional	5	290	1.450	290	1.450	0
Outras	5	1	5	1	5	0
TOTAL		11.195	132.056	11.122	131.176	-880

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2015 (milhões de euros)			
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	509,2	673,8	593,4	-80,4
Despesas c/pessoal	411,6	443,0	435,0	-8,0
Aquisição de bens e serviços	74,6	192,6	137,2	-55,4
Outras despesas correntes	11,1	9,4	4,2	-5,2
Despesas restantes	11,9	28,8	17,0	-11,8
PIDDAC	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	509,2	673,8	593,4	-80,4

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	SEF	Cobrança coerciva realizada
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	SIIT	20% das correções à matéria coletável de IR + 4% das correções à matéria coletável dos outros impostos + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela Área Aduaneira
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	IRS	(Total de declarações entregues via eletrónica / Total de declarações entregues) * 100
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	SCO/SINQUER	80% (Σ proc. SCO extintos no p.p. ano / Σ proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) + 20% (Σ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no p.p. ano) / (Σ proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano)
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	SICAT	50% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SF + 30% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nas DF + 20% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SC
6. Taxa de resolução de divergências (%)	Gestão de divergências	40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) códigos de análise IRS + 10% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) códigos de análise DMR + 10% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) Erros IRS + 40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) e-Fatura
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	((Σ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido) dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos) + (Σ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes)) / Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	Aplicação Informática IVA -SR	Σ((data de pagamento (excluindo os dias de suspensão da responsabilidade do contribuinte) - data de entrada do pedido) / Total dos pedidos de reembolsos pagos
9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas)	STADA - Importação	Σ n.º de horas decorridos entre a aceitação e a autorização de saída / Total de declarações (excluindo as declarações cujo código do modo de pagamento seja igual a A, bem como os fins de semana)
10. Disponibilidade da infraestruturas e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto) * 100
11. 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
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	CCS - Call Center supervision	(N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas) * 100
13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	SGF	(N.º de efetivos e estagiários que frequentaram pelo menos 1 ação de formação / N.º total de efetivos e estagiários) * 100
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	SIAT	(N.º de classificações de Bom e Muito Bom / N.º total de respostas) * 100
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	SIGA	Σ tempos de espera / Total de atendimentos
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	PA Excel	((N.º de dias dos proc. concluídos + N.º dias proc. pendentes) / N.º total de processos) * 100