

		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2020						
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 Fomentar o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão do risco e do reforço ao combate à fraude e evasão								
OE 2 Reforçar a confiança dos cidadãos e a transparência no relacionamento								
OE 3 Promover a inovação na organização e nos serviços prestados								
Objetivos Operacionais (OB)								
Eficácia							Ponderação:	25%
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário							Ponderação:	60%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Peso		
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	-	-	94,6	[93;96]	100	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT	
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	-	64,4	80,4	[70;95]	60	20%	DSPCG	
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	67,3	84,1	87,2	[76;86]	95	20%	DSCPAC	
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	-	-	98,9	[98;99]	100	20%	DSIRS	
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	81,1	84,3	86,0	[75;85]	95	20%	DSCC	
OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão							Ponderação:	40%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Peso		
6. Eficácia da cobrança (%)	89,8 (a)	90,2 (a)	88,9 (a)	[80;90]	100	50%	DSCC / DSGCT	
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	111,3	112,4	127,6	[90;110]	125	50%	DSPCIT / DSAFA	
Eficiência							Ponderação:	25%
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas							Ponderação:	50%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Peso		
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,7	3,3	2,7	[3;3,8]	1	20%	DSJT	
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	48,6	56,8	60,9	[55;65]	80	20%	DSJT	
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	92,7	95,2	95,6	[93;95]	100	20%	DSR	
11. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	23,0	17,0	16,9	[15;25]	10	20%	DSR / DSIRS	
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:46	5:14	5:12	[5;9]	3	20%	DSRA	
OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte							Ponderação:	50%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Peso		
13. Comunicações eletrónicas (%)	59,8	74,7	81,0	[75;85]	95	20%	DSCPAC	
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	-	77,0	[75;85]	95	20%	DSCPAC	
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	14,2	16,0	17,1	[15;20]	25	20%	DSCPAC	
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	95,9	96,4	97,4	[95;98]	99	20%	SI	
17. Índice de segurança da informação (%)	77,3	78,1	81,8	[77;80]	95	20%	ASI	
Qualidade							Ponderação:	50%
OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte							Ponderação:	100%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Peso		
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	96,9	95,6	93,9	[90;95]	98	30%	DSPCG	
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	-	-	-	[8;16]	24	35%	NGR	
20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	-	-	-	[1;2]	3	35%	DSGRH	

Nota: (a) O resultado apurado não inclui a componente "Valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago", que integra o denominador da respetiva fórmula de cálculo.

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeados 2020	
		N.º de efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340
Dirigente Intermédio	16	256	4.096
Chefia Tributária	16	1.251	20.016
Investigação Tributária*	12	6	72
Técnico Superior (a)	12	613	7.356
Especialista de Informática (a)	12	148	1.776
Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	12	99	1.188
Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira (a)	12	2.557	30.684
Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	12	482	5.784
Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	12	47	564
Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	12	16	192
Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	12	1.764	21.168
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto*	12	2.242	26.904
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18
Secretário Aduaneiro*	9	160	1.440
Técnico de Informática	9	73	657
Verificador Auxiliar Aduaneiro*	9	541	4.869
Assistente Técnico	8	955	7.640
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	1	8
Assistente Operacional	5	394	1.970
Outras (b)	5	1	5
Total		11.625	136.747

(a) Inclui Chefes de Equipa Multidisciplinar de N1 e N2; (b) Inclui Avença; * Carreiras subsistentes abrangidas pelo n.º 3 do artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 132/2019 de 30/08.

Recursos Financeiros		Orçamento 2020 (milhões de euros)
Funcionamento		626,1
Despesas com pessoal		492,0
Aquisição de bens e serviços		99,1
Transferências correntes		0,6
Outras despesas correntes		5,5
Despesas de capital		29,0
Investimento		4,0
Total		630,1
Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	(((N.º 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 / (Nº. de declarações IES/DA, do ano, vigentes + N.º de declarações IES/DA, do ano, em falta)) / 4)*100
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	((Σ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido - n.º dias de suspensão fora da AT) dos proc. entrados no pp ano) / Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano
3. 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
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	Portal das Finanças	(Submissão eletrónica do modelo 3 IRS pelos contribuintes/ Submissões eletrónicas) * 100
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	Sistemas da cobrança	(Nº de pagamentos recebidos excluindo os efetuados em numerário ou cheque / Nº. total de pagamentos recebidos) * 100
6. 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
7. 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 de pontos previstos) *100
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	[Σ (Data da decisão – Data de instauração) + Σ (Data do momento do cálculo - Data de instauração de processos sem decisão)] / N.º de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano
9. 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
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	Aplicação informática Reembolsos IVA	(Reembolsos de IVA pagos antes do fim do prazo legal / Total de pedidos de reembolsos de IVA pagos) * 100
11. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	SR Cobrança	[Σ(data pagamento reemb. IRS por transferência bancária de declarações do ano - data de submissão da declaração mod. 3 IRS) / N.º. de reembolsos pagos por transferencia bancária]
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	[([Σ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação / Declarações de Importação) x70%] +[([Σ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação / Declarações de Exportação) x 30%], excluídos os fins de semana
13. Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	(N.º de comunicações eletrónicas enviadas / N.º total de comunicações enviadas) * 100
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	60% (N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas) + 40% (N.º Chamadas servidas no 2º minuto / N.º de chamadas servidas)
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	(Nº atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão)/ Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)) * 100
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto) * 100
17. 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
18. 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
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	Monitorização trimestral	Em preparação - 1 ponto; Em execução - 2 pontos; Em produção - 3 pontos
20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	DSGRH	Modelo aprovado no prazo em pontos: Modelo aprovado até novembro - 3 pontos; Modelo aprovado em novembro - 2 pontos; Modelo aprovado depois de novembro 1 ponto.