



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Plano de Atividades 2013

Plano de Atividades 2013

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.05.03

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira em 21 de março de 2013 e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º 159-A/2013, em 8 de abril de 2013)



Rua da Prata n.º 10
1149-027 Lisboa
URL: www.portaldasfinancas.gov.pt

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	4
2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA.....	9
2.1 Missão, Visão e Valores.....	9
2.2 Orgânica	11
3. CONTEXTO	13
3.1 Referenciais de Atuação da AT	13
3.2 Previsões da Receita Fiscal.....	17
4. OBJETIVOS	20
4.1 Objetivos Estratégicos.....	20
4.2 Objetivos Operacionais e Indicadores	23
4.3 Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2013.....	25
4.3.1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	28
4.3.2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos	37
4.3.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro	43
4.3.4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.....	50
4.4 Atividades Extra QUAR	53
4.4.1 Gestão tributária e aduaneira	53
4.4.2 Inspeção tributária e aduaneira	56
4.4.3 Justiça tributária e aduaneira	59
4.4.4 Representação e cooperação.....	61
4.4.5 Sistemas de informação.....	68
4.4.6 Outras atividades.....	69
4.5 Projetos em destaque	70
4.5.1 Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal	70
4.5.2 Fatura eletrónica.....	71
4.5.3 Plano de Gestão Integrada da Representação da Fazenda Pública.....	71
4.5.4 Indicadores de gestão	73
4.6 Avaliação e Controlo do Plano	73
4.7 Recursos Planeados	74
4.7.1 Recursos financeiros.....	74
4.7.2 Recursos humanos.....	75
4.7.3 Instalações.....	78
ANEXOS.....	80
Anexo 1 - Siglas	80
Anexo 2 - Síntese das Atividades Planeadas	84

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente Plano de Atividades, elaborado nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, é o segundo a ser apresentado pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), após a sua criação pelo Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro, como resultado da fusão da Direção Geral dos Impostos (DGCI), da Direção Geral das Alfândegas e Impostos Especiais sobre o Consumo (DGAIEC) e da Direção Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros (DGITA).

Em alinhamento com o Plano Estratégico da AT para 2012-2014, foram definidos os objetivos estratégicos e operacionais constantes da proposta de QUAR da AT, para 2013, a qual acompanha este Plano. Para além daqueles objetivos, foram formulados objetivos operacionais, por área de intervenção, que consubstanciam projetos e atividades a desenvolver, designadamente no âmbito da melhoria da gestão e organização internas. Fundadas nos objetivos estratégicos superiormente traçados, as atividades identificadas no presente documento, servem o propósito de construir o que se pensa ser o caminho mais adequado para seguimento à prossecução das atividades nas áreas da administração tributária e aduaneira.

De acordo com as Grandes Opções do Plano para 2013, a política fiscal terá como linhas estratégicas, para o ano de 2013, os seguintes vetores:

- Continuação da reforma estrutural da administração tributária;
- Reforço do combate à fraude e à evasão, fiscais e aduaneiras;
- Alargamento da base tributável e reestruturação das taxas;
- Alargamento da rede de convenções para evitar a dupla tributação com outros Estados.

O primeiro dos vetores centra-se, como referido, na reforma estrutural da administração tributária. Em 2012, procedeu-se a uma reforma profunda da administração tributária e aduaneira, através da fusão das três direções gerais que a integravam, dando lugar à AT. Estrategicamente, pretendeu-se renovar a missão e objetivos da administração tributária e aduaneira, assegurar maior coordenação na execução das políticas fiscais e garantir uma mais eficiente alocação e utilização dos recursos existentes.

Após a conclusão das fases iniciais do processo de fusão, que permitem afirmar ser hoje a AT uma melhor administração tributária e aduaneira do que aquela que era há um ano atrás, há ainda que proceder, em 2013-2014, à reestruturação da presença física da AT no país. Trata-se de reorganizar a estrutura local e distrital da administração tributária, no sentido de lhe dar uma maior coerência e capacidade de resposta no desempenho das suas funções, reduzindo os custos de funcionamento e

melhorando o nível do serviço prestado, adaptando-a a um novo paradigma de relacionamento entre a administração tributária e o contribuinte, em que os canais remotos (designadamente a via eletrónica e o telefone) ganharam um peso preponderante.

Noutro domínio, inicia-se, este ano, um projeto estruturante para a AT e para o país – o desenvolvimento de um projeto inovador de controlo de toda a faturação emitida. Com efeito, a reforma do regime da faturação em Portugal cria os mecanismos necessários para uma maior equidade fiscal e para um combate mais eficaz à informalidade e à economia paralela, para além de incentivar à participação de todos neste projeto, através do incentivo fiscal em sede de IRS para os consumidores que exijam fatura.

Num contexto em que Portugal está sob o cumprimento de um Programa de Ajustamento Económico e Financeiro (PAEF) que visa o equilíbrio das contas públicas, a capacidade da AT cobrar os impostos devidos é fulcral para atingir o desiderato do programa. Por outro lado, é sabido que contextos de crise económica tendem a potenciar o aumento da evasão e fraude fiscal, pelo que será dada continuidade ao Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras onde constam várias medidas de carácter legislativo, criminal, operacional, institucional ou da relação com o contribuinte, que contribuirão para este objetivo prioritário do reforço da eficácia do combate à fraude de elevada complexidade e à economia informal, promovendo, por essa via, uma maior equidade fiscal na repartição do esforço coletivo de consolidação orçamental.

Nesta linha de atuação, foi criada na estrutura orgânica da AT a Unidade dos Grandes Contribuintes (UGC) que visa assegurar no domínio da gestão tributária as relações com os contribuintes que lhes sejam atribuídos. Na verdade, a complexidade das questões com que estes contribuintes lidam exige que lhes sejam criadas condições que permitam o acompanhamento do respetivo cumprimento das obrigações fiscais, reduzindo substancialmente os custos de contexto, os riscos de incumprimento e, principalmente, o nível de contencioso, proporcionando-se, simultaneamente, confiança às opções dos contribuintes.

Neste âmbito, prevê-se a criação de um procedimento de assistência pré-declarativa, a par das informações vinculativas respeitantes a cada imposto, para reduzir o risco fiscal de operações complexas, resultante da incerteza quanto à sua qualificação jurídico-tributária.

Ainda neste sentido, outra vertente em que a AT continuará a apostar em 2013 será no desenvolvimento de projetos que facilitem e ajudem os contribuintes que pretendem cumprir as suas obrigações fiscais e, simultaneamente exercer um controlo rigoroso dos incumpridores. Estes projetos

de *compliance*, análise de risco e segmentação de contribuintes representam uma nova abordagem integrada da AT, compreendendo e envolvendo os contribuintes, os seus consultores e as entidades representativas, tendo em vista melhorar o cumprimento fiscal. Um exemplo é o já anunciado Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal (PMCF) que se iniciará com dois projetos piloto para “Contribuintes de Elevados Rendimentos e/ou Capacidade Patrimonial” e “Profissionais Liberais”,

Outra importante componente da atuação da AT é a gestão da fronteira externa nacional e da União Europeia e o controlo da cadeia logística internacional. Neste ano, aos instrumentos já disponíveis, acresce a implementação da declaração de importação eletrónica, como fator de facilitação e simultaneamente de melhor controlo das mercadorias importadas no país. Igualmente no domínio da exportação, a implementação do Programa Simplex Exportação irá agilizar o processo de certificação de saída com impacto nos processos de reembolso do IVA, constituindo um fator de reforço do sector exportador e simultaneamente de melhoria do controlo das mercadorias exportadas.

Também a implementação de novos desenvolvimentos informáticos, tanto na área aduaneira, como na área tributária, a reestruturação de parte significativa da infraestrutura tecnológica e o recrutamento e formação de mil novos inspetores tributários serão veículos para a concretização com sucesso da política fiscal.

Paralelamente, o alargamento da base tributável dos diversos impostos continuará a ser um dos vetores principais da política fiscal, assim como a reestruturação das taxas. Pretende-se que este alargamento contribua para a simplificação da lei e promova uma repartição mais equitativa do esforço adicional de consolidação orçamental por via fiscal.

Por fim, o alargamento significativo da rede de convenções para evitar a dupla tributação visa aumentar a competitividade do sistema fiscal português. Neste contexto, constituem objetivos primordiais a celebração e renegociação de convenções para evitar a dupla tributação com países que representem “mercados prioritários” para as empresas portuguesas, de forma a eliminar ou reduzir significativamente os obstáculos à sua internacionalização e promover o investimento estrangeiro em Portugal.

Neste domínio da dinamização de uma política ativa de apoio à internacionalização das empresas, insere-se também a identificação das possibilidades de revisão da lei fiscal, aplicável a empresas exportadoras dentro do quadro de limitações atualmente existentes.

De igual modo, pretende-se incentivar o investimento e a consolidação empresariais através de benefícios fiscais que se traduzam tendencialmente em aumento de receita fiscal no médio prazo.

Como já referido, o presente Plano de Atividades explicita os objetivos estratégicos e operacionais da AT para 2013, bem como os indicadores que permitem avaliar a concretização no que respeita aos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, tendo em conta as metas e orientações definidas nos seguintes documentos:

- Plano Estratégico da AT para 2012-2014;
- Orçamento de Estado para 2013;
- Grandes Opções do Plano para 2013;
- QUAR para 2013.

O plano estratégico para o triénio 2012-2014 estabeleceu os seguintes objetivos estratégicos:

- Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do *tax gap*;
- Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente;
- Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário, e apoiar a competitividade económica;
- Reforçar a cooperação nacional e internacional ao nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.

Por seu lado, os objetivos operacionais, constantes do QUAR da AT para 2013, mantêm-se os definidos no ano anterior:

- Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras;
- Flexibilizar a organização e otimizar os recursos;
- Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro;
- Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.

O presente documento desenvolve-se em quatro capítulos:

- Capítulo I – Nota introdutória;
- Capítulo II – Autoridade Tributária e Aduaneira, onde é feita a caracterização da AT, através da apresentação dos seus elementos estruturantes: missão, visão, valores e estrutura orgânica;
- Capítulo III – Contexto, onde se descrevem os referenciais de atuação da AT e a previsão da receita fiscal para 2013;

- Capítulo IV – Objetivos, onde se apresenta o QUAR para 2013 e se descrevem os objetivos estratégicos e operacionais, bem como os respetivos indicadores e metas. São também apresentados neste capítulo, as atividades extra QUAR, projetos em destaque, assim como os recursos organizacionais.

Este plano foi preparado pela Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão (DSPCG), com base nos contributos de várias áreas da AT.

2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

2.1 Missão, Visão e Valores

➤ 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 caráter 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.

➤ **VISÃO**

A AT será uma organização resiliente, capaz de responder com sucesso aos constantes desafios que enfrenta, graças à qualidade do seu capital humano e tecnológico, constituindo uma referência no seio da administração pública portuguesa pela prestação de um serviço público de qualidade e possuindo um padrão de desempenho ao nível das melhores administrações fiscais e aduaneiras internacionais.

➤ **VALORES**

◆ **Ética Organizacional**

A AT garantirá, tanto aos contribuintes e operadores económicos com os quais se relaciona, como aos seus colaboradores, um relacionamento assente em princípios de justiça e equidade.

◆ **Transparência**

A AT disponibiliza toda a informação relativa ao relacionamento fiscal e aduaneiro que mantém com os cidadãos e os diferentes tipos de pessoas coletivas, de forma aberta, clara e em tempo oportuno, a todos os interessados que, nos termos da lei, tenham direito a aceder a essa mesma informação.

◆ **Imparcialidade**

A AT relaciona-se com os contribuintes de forma objetiva e imparcial, tendo sempre presente que todos os cidadãos são iguais perante a lei.

◆ **Responsabilização**

A AT garante a prestação de contas da sua atividade e desempenho a todos os cidadãos, disponibilizando publicamente essa informação.

◆ **Colaboração**

A AT colabora com outros organismos nacionais e internacionais na prossecução do interesse público e presta aos cidadãos um serviço eficaz e adequado.

◆ **Profissionalismo**

A AT presta aos cidadãos um serviço de elevado nível técnico assente no domínio pelos seus colaboradores de um leque diversificado de competências.

◆ Inovação

A AT adota uma atitude aberta e receptiva à inovação promovendo a transformação do conhecimento tácito dos seus colaboradores em conhecimento explícito e implementa as melhoras práticas das administrações fiscais e aduaneiras.

2.2 Orgânica

A AT é um serviço da administração direta do Estado, sendo dirigida por um diretor-geral, coadjuvado por 12 subdiretores-gerais. É ainda órgão da AT, o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT)¹.

Entre as várias competências decisórias e consultivas, ao CAAT compete aprovar os projetos do quadro de avaliação e responsabilização, do plano e relatório de atividades, e ainda acompanhar a execução do plano de atividades e do orçamento.

A AT possui autonomia administrativa, encontrando-se territorialmente desconcentrada em serviços:

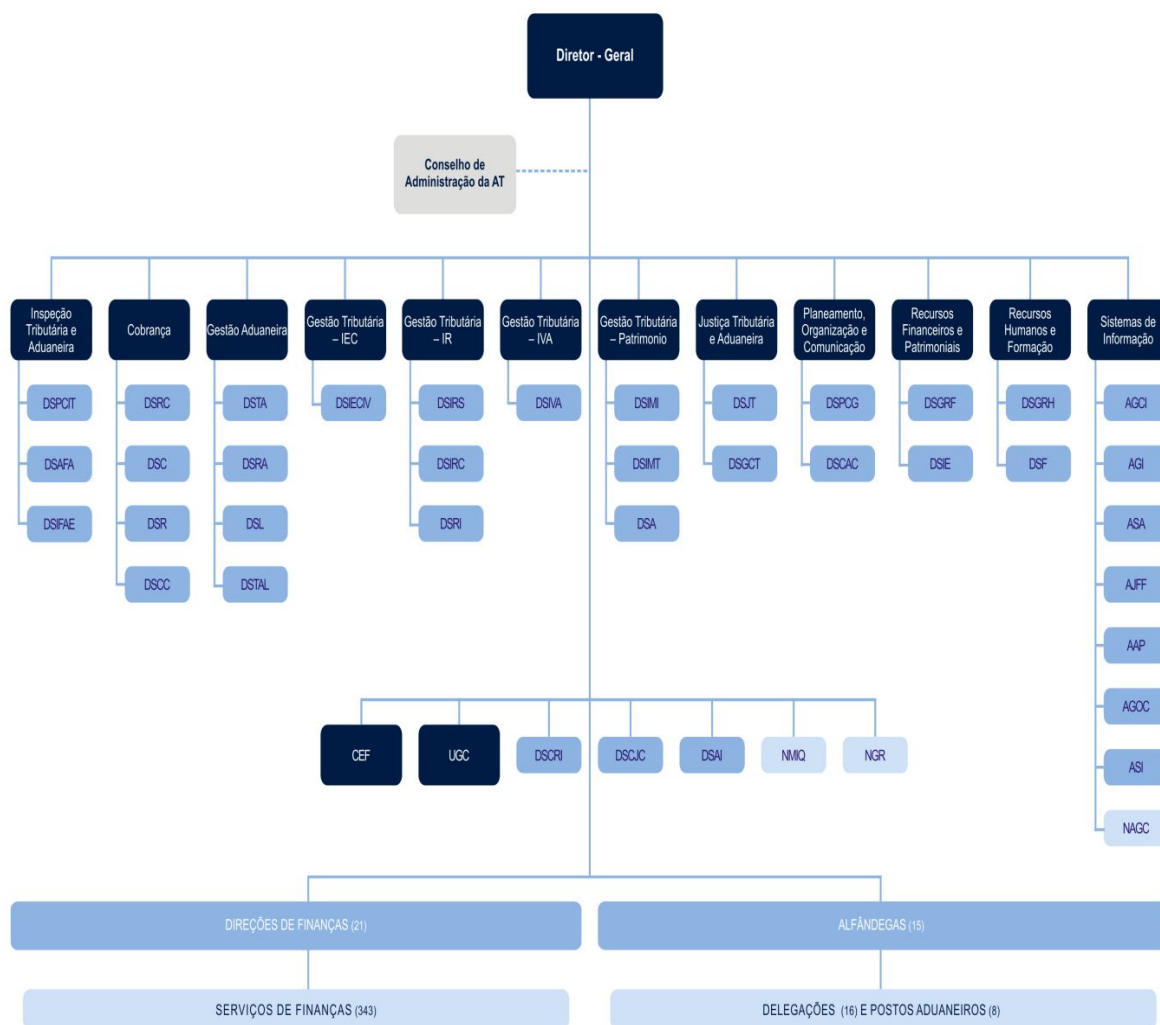
- **Centrais**, onde se compreendem as direções de serviços, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros e a Unidade de Grandes Contribuintes;
- **Regionais**, designados por direções de finanças e alfândegas;
- **Locais**, designadas por serviços de finanças, delegações e postos aduaneiros.

A sua **estrutura orgânica** é 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, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

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

Estrutura orgânica da AT



3. CONTEXTO

O contexto organizacional abrange os referenciais de atuação da AT – Grandes Opções do Plano para 2013, Orçamento de Estado para 2013 e Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF) a Portugal- e as previsões da receita fiscal para 2013.

3.1 Referenciais de Atuação da AT

Em cumprimento do Programa de Assistência Económica e Financeira a Portugal, tanto as Grandes Opções do Plano para 2013 como o Orçamento do Estado para 2013 convergem na adoção de uma série de medidas fiscais estruturadas em torno de quatro vetores principais: (i) consolidação orçamental e equidade; (ii) reforço significativo do combate à fraude e evasão fiscais; (iii) continuação da reforma estrutural da administração tributária; e (iv) a consolidação de um quadro fiscal propício à competitividade e ao investimento.

✓ Vetor 1 – Consolidação orçamental e equidade

Em sede de IRS:

- Reescalamento dos escalões de rendimentos, com redução de 8 para 5, estabelecendo uma nova taxa máxima nos 48%, e ajustamento dos limites globais progressivos para as deduções à coleta e para os benefícios fiscais, atendendo-se, contudo, aos contribuintes com menores rendimentos, ao caso das pessoas com deficiência, e ao número de filhos;
- Aplicação de uma taxa adicional de solidariedade aplicável aos contribuintes que auferem rendimentos mais elevados (2,5% e 5% para rendimentos superiores a 80.000 euros e 250.000 euros, respetivamente);
- Introdução de uma sobretaxa de 3,5% sobre os rendimentos auferidos;
- Agravamento da tributação sobre os titulares de rendimentos de capital, designadamente juros e dividendos, e mais-valias em partes de capital e outros valores mobiliários, passando a aplicar-se a estes rendimentos uma taxa de 28%;
- Medidas que visam o alargamento da base de tributação das pessoas singulares: estipula-se que os rendimentos decorrentes do exercício das funções de Deputado ao Parlamento Europeu são tributados na categoria A, ao mesmo tempo que, na categoria B, se aumenta, de 0,70 para 0,80, o coeficiente utilizado para determinação do rendimento coletável desta categoria, no caso de sujeitos passivos que sejam tributados no regime simplificado;

Em sede de IRC:

- Continuação da taxa adicional sobre empresas com lucros mais elevados a título de derrama estadual, de 3% e de 5% sobre os lucros superiores a 1,5 milhões de euros e 7,5 milhões de euros, respetivamente, quando em 2012 esta taxa apenas se aplicava a lucros superiores a 10 milhões de euros;
- Criação, para substituição do atual regime de subcapitalização, de um novo regime de limitação da dedutibilidade dos gastos de financiamento, abrangendo apenas empresas com gastos de financiamento líquidos superiores a 3 milhões de euros e impondo, de uma forma gradual, um esforço de reajustamento por via da sua recapitalização;
- Reforçado o mecanismo de pagamento por conta em sede de IRC: (i) em termos quantitativos, passa a aplicar-se uma taxa de 80% do montante de imposto pago no ano anterior para determinação do pagamento por conta, no caso de sujeitos passivos com volume de negócio abaixo dos 500.000 euros, e uma taxa de 95% para sujeitos passivos com volume de negócio acima desse limiar e (ii) em termos declarativos e de obrigações de pagamento, passa a ser sempre exigível o 2.º pagamento por conta anual;
- Reforço ainda do pagamento especial por conta das sociedades abrangidas pelo Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades, na medida que passa a determinar-se que, nestes casos, apenas o pagamento por conta que seria devido por cada sociedade do grupo é dedutível ao respetivo pagamento especial por conta;

Em sede de Imposto do selo:

- Introdução de uma taxa agravada de 1% para os imóveis habitacionais de elevado valor (igual ou superior a 1 milhão de euros);
- Criação de uma nova taxa de 20% sobre os prémios dos jogos sociais do Estado superiores a 5.000 euros;
- Apresentação de um pedido de autorização para legislar no sentido de criar uma nova taxa, até 0,3%, para incidir na generalidade das transações financeiras que tenham lugar em mercado secundário;

Relativamente à receita do IVA

- Manutenção da afetação de uma parte da receita de IVA ao financiamento do Programa de Emergência Social;

Ao nível dos impostos especiais sobre o consumo,

- Introdução de um regime de tributação do gás natural;
- Nivelção da tributação de todas as formas de tabaco, no âmbito do Imposto sobre o Tabaco;

- Reforço, no caso do Imposto Único sobre Circulação, da tributação de bens considerados de luxo, designadamente com o aumento da tributação em 10% em sede deste imposto dos veículos de alta cilindrada (acima de 2.500 cm³) bem como de embarcações e aeronaves de recreio.

- ✓ **Vetor 2 – Reforço significativo do combate à fraude e evasão fiscais**
 - O primeiro Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras (outubro de 2011), para o triénio de 2012 a 2014, designa como objetivo prioritário o reforço da eficácia do combate à fraude de elevada complexidade e à economia informal;
 - Reforma fundamental do regime da faturação;
 - Aprovação, com entrada em vigor no final de 2012, de diversas medidas que reforçam o controlo das divergências entre os rendimentos declarados em IRS pelos contribuintes e as respetivas manifestações de fortuna;
 - Reforço dos mecanismos de tributação dos fluxos financeiros com paraísos fiscais, passando a ser consideradas, na totalidade, como manifestações de fortuna, as transferências de e para contas sedeadas em paraísos fiscais não declaradas pelos sujeitos passivos, e considerando-se relevantes não só as contas bancárias abertas em paraísos fiscais em nome do sujeito passivo, mas também as contas bancárias de que seja beneficiário ou que esteja autorizado a movimentar;
 - As transferências de rendimentos de capitais com origem ou provenientes de países ou territórios sujeitos a um regime fiscal privilegiado, passam a estar sujeitos a uma taxa agravada de 35%, quer em IRS querem IRC;
 - No IVA, os meios à disposição da inspeção tributária são reforçados, com a redução do limiar mínimo (de 25.000 para 3.000 euros) a partir do qual passa a ser obrigatório apresentar os mapas recapitulativos de clientes e fornecedores;
 - Ao nível do regime das infrações tributárias, a pendência de inquéritos criminais passa a determinar a suspensão do prazo de prescrição das dívidas fiscais;
 - Adicionalmente, facilita-se a instauração dos procedimentos de infrações fiscais, designadamente em sede de processo de contraordenação, passando a ser permitida a possibilidade de qualquer funcionário da AT proceder à notificação e/ou citação dos contribuintes em procedimento tributário;
 - Aposta no alargamento da rede de convenções para evitar a dupla tributação, negociando cláusulas de troca de informações de última geração que garantam o acesso por parte da AT à informação qualificada e sistematizada enviada por outras administrações tributárias.

✓ **Vetor 3 – Continuação da reforma estrutural da administração tributária**

- Continuação da reforma da administração tributária e aduaneira em 2013/2014, com o aperfeiçoamento das estruturas organizativas e dos processos de funcionamento da AT, passando de uma estrutura organizada por imposto para uma estrutura organizada por funções (informações/ instruções, liquidação, serviço ao contribuinte), prosseguindo-se os esforços de racionalização dos serviços existentes;
- Concretização da reforma da representação da fazenda pública nos tribunais tributários que foi iniciada no ano de 2012;
- Reforço das garantias dos contribuintes, através das seguintes medidas: (i) em sede de IVA, a AT passa a ter competências para anular automaticamente as liquidações oficiosas em caso de declaração oficiosa de encerramento da atividade do contribuinte; (ii) ao nível das execuções fiscais, propõe-se a estabilização do valor da dívida exequenda para efeitos de pagamento da dívida tributária e de prestação de garantia por períodos de 30 dias, ao mesmo tempo que se procede à reforma do sistema de penhora de contas bancárias, estabelecendo que apenas poderá ser penhorado o montante específico em dívida no processo de execução fiscal, e são clarificados os casos em que a AT dispensa os contribuintes do pagamento de coima, prevendo-se também o alargamento do prazo para o exercício da audição prévia; (iii) novo regime de regularização em sede de IVA, relativamente a créditos de cobrança duvidosa, o qual reforça os poderes e os direitos dos sujeitos passivos; (iv) fixação de um prazo (31 de março) para a AT proceder à transferência para as entidades beneficiárias da parcela de 0,5% do IRS consignada pelos contribuintes para este efeito;
- Continuação das alterações em matéria de assistência mútua na cobrança entre Estados-membros.

✓ **Vetor 4 – Consolidação de um quadro fiscal propício à competitividade e ao investimento**

- Novo regime do IVA associado a créditos incobráveis, aplicável aos créditos vencidos a partir de 1 de janeiro de 2013, substituindo o atual controlo judicial da incobrabilidade por um sistema de controlo pela AT;
- Apresentação de uma autorização legislativa para concretizar, em 2013, um regime de IVA simplificado e facultativo de contabilidade de caixa aplicável às empresas que não beneficiem de isenção do imposto, tornando o imposto exigível no momento do recebimento e o direito à dedução do IVA no momento do pagamento efetivo;

- Prevê-se a introdução de uma taxa especial de tributação dos rendimentos prediais de 28% como medida de incentivar ao mercado do arrendamento, através da equiparação do regime fiscal aplicável aos rendimentos de capitais ao regime dos rendimentos prediais;
- Lançamento de um conjunto de autorizações legislativas que visam promover o investimento das empresas, permitindo o alargamento do regime fiscal previsto no Regime Fiscal de Apoio ao Investimento até 2017, criando um novo regime de incentivos às empresas recém-constituídas e alargando o regime fiscal ao investimento produtivo;
- Continuação da reforma da política fiscal internacional, procedendo ao alargamento significativo da rede de Convenções para evitar a Dupla Tributação, em particular, com países que representem “mercados prioritários” para as empresas portuguesas.

3.2 Previsões da Receita Fiscal

A previsão da receita fiscal para 2013 ascende a 35.947,7 milhões de euros, representando um acréscimo de 10,2% face à receita estimada para 2012. Esta evolução decompõe-se no crescimento da receita de impostos diretos e indiretos de 19,7% e 3,1%, respetivamente, face à estimativa para 2012. O quadro seguinte apresenta a receita fiscal, total e desagregada por imposto, para o ano de 2012 (estimativa do OE 2013) e 2013 (previsão do OE 2013).

Receita Fiscal

	2012		2013		Variação 2013/2012	
	Estimativa	Orçamento	Absoluta	%	Absoluta	%
Impostos Diretos	13.896,7	16.635,9	2.739,2	19,7%		
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	9.234,9	12.066,3	2.831,4	30,7%		
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	4.386,8	4.559,5	172,7	3,9%		
Outros	275,0	10,1	-264,9	-96,3%		
Impostos Indiretos	18.730,2	19.311,8	581,6	3,1%		
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	13.016,8	13.308,0	291,2	2,2%		
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2.143,6	2.173,4	29,8	1,4%		
Impostos do Selo (IS)	1.429,5	1.649,2	219,7	15,4%		
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.350,0	1.386,4	36,4	2,7%		
Imposto sobre Veículos (ISV)	385,5	380,1	-5,4	-1,4%		
Imposto Único de Circulação (IUC)	198,6	198,6	0,0	0,0%		
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	170,3	172,9	2,7	1,6%		
Outros	36,0	43,2	7,2	20,0%		
TOTAL	32.626,9	35.947,7	3.320,8	10,2%		

Fonte: Ministério das Finanças, Relatório do Orçamento do Estado para 2013.

Receita por imposto

Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)

Para 2013, estima-se que a receita líquida em sede de IRS atinja o valor de 12.066,3 milhões de euros, antevendo-se uma variação de 30,7% relativamente à receita prevista para 2012. A previsão referida

reflete a receita adicional resultante das medidas de política fiscal proposta e o esforço acrescido no combate à fraude e evasão fiscal e tem subjacente o cenário macroeconómico do Orçamento do Estado de 2013, em particular as variáveis que mais fortemente condicionam a evolução da base tributável do IRS como o emprego total, o nível de preços e os salários nominais.

Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)

Em 2013, prevê-se que a receita líquida de IRC ascenda a 4.559,5 milhões de euros, valor que representa um acréscimo de 3,9% face à receita estimada para 2012. Esta estimativa reflete os efeitos esperados das medidas legislativas propostas quer pelo Orçamento do Estado de 2012 quer pelo Orçamento do Estado de 2013- nomeadamente, a limitação à dedutibilidade de gastos de financiamento e as alterações na Derrama Estadual e nos regimes do Pagamento por Conta e do Pagamento Especial por Conta -, bem como a evolução prevista do cenário macroeconómico para 2013, o qual sugere o abrandamento da atividade económica.

Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)

O valor da previsão de receita líquida de IVA, para 2013, ascende a 13.308 milhões de euros, um aumento de 2,2% face à estimativa de 2012. Esta previsão incorpora os efeitos esperados do cenário macroeconómico para 2013 nas variáveis macroeconómicas mais fortemente correlacionadas com a receita deste imposto e também o efeito esperado do combate reforçado à fraude e evasão fiscal. Assim, a redução do consumo e das importações determinará uma diminuição da receita bruta eo crescimento das exportações conduzirá a um maior montante de reembolsos de IVA. Adicionalmente, a previsão contempla um ajustamento contabilístico derivado da adoção de recomendações do Tribunal de Contas, segundo as quais a receita referente ao IVA social transferida para a Segurança Social não deverá ser subtraída à receita líquida deste imposto, devendo ser criada uma rubrica de despesa para refletir essa transferência. De notar que, sem este ajustamento, a receita deste imposto se reduziria em 3,4% face à receita estimada para 2012.

Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)

Prevê-se que a receita líquida deste imposto alcance os 2.173,4 milhões de euros em 2013, registando-se um aumento de 1,4% face à receita estimada para 2012. Esta previsão reflete, designadamente, o efeito que resulta da transposição para o ordenamento jurídico português da diretiva europeia que reestrutura o quadro comunitário de tributação dos produtos energéticos e da eletricidade.

Imposto do Selo (IS)

Para 2013, antevê-se que a receita líquida deste imposto atinja os 1.649,2 milhões de euros, registando-se, deste modo, um acréscimo de 15,4% face à estimativa para 2012. Esta previsão assenta no impacto

esperado de um conjunto de medidas de política fiscal, entre as quais se destacam a introdução de uma sobretaxa de 1% sobre imóveis com valor patrimonial tributável superior a 1 milhão de euros e a tributação em 20% dos prémios de jogos sociais.

Imposto sobre o Tabaco (IT)

Prevê-se que, em 2013, a receita líquida deste imposto atinja os 1.386,4 milhões de euros, o que representa um aumento de 2,7% face à estimativa de 2012. Subjacentes a este resultado encontram-se a evolução prevista para a introdução no consumo e o efeito das alterações legislativas introduzidas, designadamente, relativas ao nivelamento da tributação de diferentes formas de tabaco.

Imposto sobre Veículos (ISV)

Para 2013, prevê-se que a receita líquida deste imposto seja de 380,1 milhões de euros, o que representa um decréscimo de 1,4% face à estimativa de 2012. Esta previsão tem em consideração a redução esperada na venda de veículos automóveis.

Imposto Único de Circulação (IUC)

Antevê-se que a receita líquida do IUC se mantenha, em 2013, nos 198,6 milhões de euros, igual ao nível estimado para a execução da receita líquida deste imposto em 2012.

Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)

Prevê-se que, em 2013, a receita líquida de IABA se situe em 172,9 milhões de euros, representando um aumento de 1,6% face à receita estimada para 2012. Esta previsão considera o efeito do aumento da tributação subjacente às alterações legislativas propostas, compensando o efeito na receita da diminuição do consumo esperada para 2013.

Restantes Impostos Diretos e Indiretos

Para 2013, prevê-se que a receita de outros impostos diretos decresça e registe um valor de 10 milhões de euros. Esta evolução levou em consideração a receita resultante da conclusão do processo de regularização tributária de elementos patrimoniais colocados no exterior efetuado em 2012. Relativamente aos restantes impostos indiretos, a previsão da receita ascende a 43,2 milhões de euros, representando um incremento de 20%.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivos Estratégicos

Objetivo 1 – Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do tax gap

Garantir o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras pelos cidadãos é o objetivo fundamental das Administrações Tributárias. A prossecução deste objetivo assentará na execução de estratégias que, por um lado, promovam o cumprimento voluntário e, por outro, não deem tréguas aos comportamentos abusivos e fraudulentos.

No que respeita aos contribuintes incumpridores, a AT agirá de forma rápida e firme, intensificando a sua ação junto dos devedores, de modo a criar nos cidadãos e empresas a imagem de uma administração tributária e aduaneira que garante a justiça e a equidade, com efeitos indutores na cobrança voluntária.

Estabelecem-se como **estratégias** associadas a este objetivo:

- ◆ Assegurar uma cobrança de receitas eficiente e incrementar a cobrança voluntária;
- ◆ Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal e aduaneira;
- ◆ Consolidar o processo de modernização da justiça tributária e aduaneira;
- ◆ Assegurar a proteção dos interesses financeiros da União Europeia.

Será ainda dada particular atenção à identificação das causas do incumprimento dos deveres declarativos e de pagamento pelos contribuintes a quem são instaurados procedimentos de contraordenação e inquéritos criminais, bem como processos de execução fiscal, de forma a encontrar as soluções mais eficazes para corrigir estas situações.

Objetivo 2 – Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente

Para cumprir eficazmente a sua missão, a AT tem de ser capaz de se adaptar aos novos desafios resultantes das contínuas alterações do contexto envolvente.

Por sua vez, uma forte capacidade de adaptação à mudança pressupõe uma grande flexibilidade, de modo a possibilitar a rápida reafetação dos recursos disponíveis às necessidades organizacionais, estabelecendo-se as seguintes **estratégias** para este objetivo:

- ◆ Reorganizar a estrutura de funcionamento da organização, com vista a permitir a melhor adequação dos recursos existentes às necessidades do país;
- ◆ Desenvolver mecanismos de integração e homogeneização de decisões, tendentes a viabilizar o funcionamento de estruturas orgânicas que possam operar de forma descentralizada;
- ◆ Qualificar e valorizar os recursos humanos e reforçar os processos e instrumentos de gestão;
- ◆ Explorar possibilidades adicionais no domínio das tecnologias de informação, com vista a melhorar o desempenho da organização.

A flexibilização da estrutura orgânica da AT, que deverá conduzir a um aumento da eficiência e uma redução dos custos de funcionamento, será alcançada através das seguintes **medidas**:

- ◆ Reavaliação da estrutura organizacional, a qual deverá evoluir em obediência às seguintes orientações: (i) racionalização dos serviços regionais e locais; (ii) criação de novos serviços desconcentrados, abrangendo áreas mais alargadas; (iii) transferência de competências entre serviços centrais e regionais;
- ◆ Racionalização da distribuição dos locais de trabalho e aproveitamento das competências dos recursos humanos da AT.

Objetivo 3 – Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário, e apoiar a competitividade económica

É fundamental facilitar a atividade dos contribuintes cumpridores, reduzindo as obrigações que sobre eles impendem, criando meios eletrónicos que lhes facilitem o cumprimento das mesmas e estabelecendo serviços de apoio eficazes.

Ao reduzir o tempo e o esforço necessários para que os contribuintes compreendam e cumpram os seus deveres fiscais, a AT reduz os encargos que suportam e a probabilidade de ter de intervir em momento mais tardio diminui, além de poupar recursos.

Definem-se, assim, as seguintes **estratégias** para a consecução deste objetivo:

- ◆ Simplificar e melhorar o atendimento aos contribuintes e operadores económicos;
- ◆ Potenciar o desempenho obtido nos diferentes canais de comunicação e promover a visibilidade externa;
- ◆ Incrementar o equilíbrio entre a facilitação e o controlo do comércio internacional.

Objetivo 4 – Reforçar a cooperação nacional e internacional ao nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia

A AT continuará a contribuir para o desenvolvimento de políticas e de legislação fiscal e aduaneira no âmbito da União Europeia, a participar em organizações internacionais e a dar prioridade à negociação de Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT) sobre o rendimento e o património e de Acordos sobre Troca de Informações (ATI).

Com especial incidência na área antifraude, será reforçada a cooperação institucional com outras entidades, nacionais e internacionais, designadamente através da colaboração em redes de intercâmbio de informações entre administrações tributárias e aduaneiras.

Será também aprofundada a cooperação com a Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), ao nível da assistência financeira e técnica em matérias fiscais e aduaneiras.

As **estratégias** associadas a este objetivo são as seguintes:

- ◆ Participar ativamente nas organizações nacionais, comunitárias e internacionais;
- ◆ Promover a cooperação técnica ao nível fiscal e aduaneiro;
- ◆ Contribuir para a concretização de acordos internacionais;
- ◆ Contribuir para a proteção e segurança nacional e da União Europeia.

4.2 Objetivos Operacionais e Indicadores

O quadro seguinte evidencia o enquadramento estratégico dos quatro objetivos operacionais que integram o QUAR da Autoridade Tributária e Aduaneira para 2013.

	Objetivos Operacionais	Objetivos Estratégicos
Eficácia	1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	1 Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do <i>tax gap</i>
Eficiência	2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos	2 Reestruturar e flexibilizar a organização, tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente
	3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro	3 Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário e apoiar a competitividade económica
Qualidade	4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	4 Reforçar a cooperação nacional e internacional ao nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia

A **EFICÁCIA** da AT será medida pelo resultado obtido para o objetivo operacional 1. Note-se que este é o objetivo com maior peso na avaliação final (45%) da AT, o que decorre da missão de que a mesma está legalmente incumbida.

A **EFICIÊNCIA** será avaliada através dos resultados obtidos nos objetivos operacionais 2 e 3. No seu conjunto, estes dois objetivos representam 40% da avaliação final da AT.

A **QUALIDADE** será medida pelo resultado obtido no objetivo operacional 4, tendo um peso de 15% na avaliação final da AT.

O grau de cumprimento dos objetivos operacionais será aferido pelos resultados obtidos nos seguintes indicadores.

QUAR AT 2013

INDICADORES	PESO RELATIVO	META
1. Cobrança coerciva [milhões €]	13,5%	[1050;1100]
2. Correções inspetivas (milhões €)	11,3%	[1200;1500]
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	6,8%	[83;86]
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	6,8%	[75;80]
5. Eficácia no contencioso administrativo (%)	6,8%	[75;80]
6. Grau de execução do Plano de Implementação da reestruturação da rede local da AT [%]	4,8%	100
7. Índice de segurança na informação (%)	3,2%	[75;79]
8. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	3,2%	[92;95]
9. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%)	4,8%	[55;70]
10. Certificados Comprobativos de Exportação (CCE) [prazo médio de emissão (dias)]	4,8%	[1;4]
11. Informações vinculativas [prazo médio de resposta (dias)]	4,8%	[70;85]
12. Reembolsos de IVA a 30 dias (Código 51) [prazo médio de pagamento (dias)]	6,0%	[25;30]
13. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas (%)	4,8%	[80;84]
14. Eficiência no atendimento telefónico - <i>Call Center</i> (%)	3,6%	[75;85]
15. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal <i>internet</i> (%)	5,3%	[72;80]
16. Atendimento presencial [tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss)]	5,3%	[14;16]
17. Reclamações ao atendimento - RCM n.º 189/96 [prazo médio de resposta (dias)]	4,5%	[14;18]

4.3 Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2013

O sistema de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP) traduz uma conceção integrada da avaliação do desempenho dos serviços públicos e compreende os três subsistemas seguintes:


- ◆ SIADAP 1 – Gestão e avaliação do desempenho dos serviços;
- ◆ SIADAP 2 – Contratualização e avaliação do desempenho estratégico (dirigentes superiores) e de gestão (dirigentes intermédios);
- ◆ SIADAP 3 – Contratualização e avaliação do desempenho operacional (trabalhadores).

A aplicação do SIADAP assenta num instrumento de gestão denominado Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), onde se evidenciam:

- ◆ A missão do serviço;
- ◆ Os objetivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- ◆ Os objetivos anualmente fixados;
- ◆ Os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- ◆ Os recursos disponíveis, sinteticamente referidos;
- ◆ O grau de realização dos resultados obtidos na prossecução dos objetivos;
- ◆ A identificação dos desvios, bem com as respetivas causas;
- ◆ A avaliação final do desempenho do serviço.

O QUAR da AT, constituindo uma síntese dos objetivos, indicadores e meios à disposição desta, é um instrumento de apoio à gestão, concebido para monitorizar e avaliar o desempenho organizacional, sendo atualizado a partir dos sistemas de informação operacionais.

O QUAR da AT é validado pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério das Finanças, sendo depois sujeito a aprovação da tutela.

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2013								
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.									
PROPOSTA										
Objetivos Estratégicos (OE)										
OE1	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do tax gap									
OE2	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente									
OE3	Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário e apoiar a competitividade económica									
OE4	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia									
Indicadores	2011	2012				2013			DS	
	Result.	Meta	Valor Crítico	Peso	Resultado	Meta	Valor Crítico	Peso		
Objetivos Operacionais (OB)										
Eficácia									45%	
OB 1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras									100%	
1. Cobrança coerciva [milhões de €]	1230,2	[1050;1100]	1322,0	30%	1218,0	[1050;1100]	1322	30%	DSGCT	
2. Correções inspetivas [milhões de €]	1748,7	[1300;1600]	2.606,0	25%	2.009,0	[1200;1600]	2.606	25%	DSPCIT	
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica [%]	82,9	[80;85]	90	20%	85,0	[83;86]	95	15%	DSIRS	
4. Eficácia processual nas infrações fiscais [%]	84,0	[80;85]	90	15%	814	[75;80]	90	15%	DSJT	
5. Eficácia no contencioso administrativo [%]	-	-	-	-	86,3	[75;80]	90	15%	DSJT	
Eficiência									40%	
OB 2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos									40%	
6. Grau de execução do Plano de Implementação da reestruturação da rede local da AT [%]	-	-	-	-	-	100	100	30%	DSPCG	
7. Índice de segurança na informação [%]	77,6	[75;77]	100	56%	77,5	[75;79]	100	20%	ASI	
8. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação [%]	97,6	-	-	-	96,79	[99,3;99,5]	99,8	20%	SI	
9. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma acção de formação [%]	85,3	[60;70]	90	45%	62,5	[55;70]	90	30%	DSF	
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro									60%	
10. Certificados Comprovativos de Exportação (CCE) [prazo médio de emissão (dias)]	15,2	-	-	-	11,8	[14]	0	20%	DSRA	
11. Informações vinculativas [prazo médio de resposta (dias)]	80,3	[70;80]	30	20%	813	[70;85]	30	20%	DSPCG	
12. Reembolsos de IVA a 30 dias (Código 51) [prazo médio de pagto (dias)]	211	[25;30]	14,7	30%	26,0	[25;30]	14,7	25%	DSR	
13. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas [%]	75,5	[78;82]	85	15%	82,6	[80;84]	95	20%	DSRA	
14. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center [%]	84,6	[75;85]	90	15%	75,0	[75;85]	95	15%	DSCAC	
Qualidade									15%	
OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos									100%	
15. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	79,1	[78;80]	90	35%	75,5	[72;80]	90	35%	DSPCG	
16. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	13:39	[14;16]	10	35%	15:41	[14;16]	10	35%	DSCAC	
17. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 [Prazo médio de resposta (dias)]	16	[14;20]	12	30%	14	[14;16]	10	30%	DSCAC	

Recursos humanos	Pontuação (a)	Planeados 2013	
		N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)
Dirigentes - Direção Superior	20	17	340
Dirigentes Intermediários	16	264	4.224
Chefias Tributárias	16	1.206	19.296
Investigação Tributária	12	9	108
Técnica Superior	12	219	2.624
Técnica Superior Aduaneiro	12	268	3.212
Técnica Superior Laboratório	12	1	12
Especialistas de informática	12	107	1.286
Técnica Economista	12	146	1.752
Técnica Jurista	12	25	300
GAT - Gestão Tributária	12	1.442	17.301
GAT - Inspeção Tributária (1)	12	3.074	36.888
GAT - Técnicos de Administração Tributária Adjuntos	12	3.363	40.361
Técnicos Verificadores Aduaneiros	12	251	3.012
Analistas Aduaneiros Auxiliar de Laboratório	9	3	27
Secretários Aduaneiros	9	193	1.737
Técnico de informática	9	67	603
Verificadores Auxiliares Aduaneiros	9	627	5.646
Assistente Técnico	8	985	7.883
Subinspetor	8	3	24
Pessoal Ex - Junta de Crédito Pública	8	5	40
Assistente Operacional	5	357	1.785
Outros	5	1	5
	-	12.633	148.466

(1) Inclui 1.000 inspetores tributários estagiários cujo início de funções, embora programado para 2013, não é ainda passível de previsão.

Recursos Financeiros (euros)	Orçamento 2013	
	Aprovado	
Funcionamento	599.691.257	
Despesas com pessoal	432.672.658	
Aquisição de bens e serviços	134.106.235	
Outras despesas correntes	18.042.281	
Despesas restantes	14.870.083	
PIDDAC	0	
Outros valores	0	
Total	599.691.257	

Fórmulas de cálculo de indicadores e fontes de verificação		
1. Cobrança coerciva [milhões de €]	SEF	Cobrança coerciva realizada
2. Correções inspetivas [milhões €]	SIIT	Correções monetárias (20% matéria colectável + imposto)
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica [%]	IRS	(Total das dec. 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 / Σproc 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 no contencioso administrativo [%]	SICAT	80% * (Σ proc. revisão administrativa (RA) extintos no pp ano / Σ proc. RA pendentes no início do ano e instaurados no pp ano)+ 20% *(Σ proc. recursos hierárquicos (RH) extintos no pp ano / Σ proc. pendentes no início do ano e instaurados no pp ano)
6. Grau de execução do Plano de Implementação da reestruturação da rede local da AT [%]	.	[(N.º total de serviços com processo de extinção concluído/Total de Serviços planeados extinguir)* 100]
7. Índice de segurança na informação [%]	Relatório de análise de risco	(Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira)*100
8. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação [%]	SI	(Total de horas de disponibilidade real / total de horas de disponibilidade prevista)*100
9. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação [%]	SGF	(N.º de efectivos que frequentaram, pelo menos, 1 ação de formação / N.º total de efectivos) * 100
10. Certificados Comprobativos de Exportação (CCE) [prazo médio de emissão (dias)]	STADA-Exportação	Σ n.º dias decorridos (Data registada no sistema de emissão do CCE - Data de registo no sistema do resultado da certificação de saída) / Total de certificados
11. Informações vinculativas [prazo médio de resposta (dias)]	SIGIV	Média dos resultados de todas as Direcções de Serviço que possuem o indicador, calculado da seguinte forma: (Σ (Data da resposta - Data de entrada do pedido) dos proc. concluídos + Σ dias dos proc. pendentes) / Total dos pedidos de inf. vinculativa
12. Reembolsos de IVA a 30 dias (Código 51) [prazo médio de pagto (dias)]	Aplicação Informática IVA - SR	Σ((Dta da resposta - Dta de entrada do pedido)- Pendentes)/ (Total dos pedidos - Pendentes por resp. do Contrib.)
13. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas [%]	STADA-Importação	(N.º de declarações triadas para controlo documental com autorização de saída registada nas 1.ª 24 horas após a data e hora de aceitação no sistema / N.º total de declarações triadas para controlo documental)*100
14. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center [%]	CCS call center supervision	(N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas)*100
15. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	SI AF	(N.º de classificações de Bom e Muito bom / N.º total de respostas)*100
16. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	SIGA	Σ Tempos de espera / Total de atendimentos
17. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 [Prazo médio de resposta (dias)]	SIGA	[(N.º de dias dos proc. concluídos+n.º dias proc. pendentes)/n.º total de processos]*100

4.3.1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Indicadores	2011	2012	2013		
	Realizado		Meta	Valor Crítico	Peso
1. Cobrança Coerciva (milhões €)	1.230,2	1.218,0	[1050;1100]	1.322,0	30%
2. Correções inspetivas (milhões €)	1.748,7	2.009,0	[1200;1500]	2.606,0	25%
3. Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)	82,9	85,0	[83;86]	95	15%
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	84,0	81,4	[75;80]	90	15%
5. Eficácia no contencioso administrativo (%)	-	86,3	[75;80]	90	15%

Indicador 1. Cobrança Coerciva

A meta da cobrança coerciva, para o ano de 2013, foi fixada no intervalo entre os 1.050 e os 1.100 milhões de euros. O valor crítico de 1.322 milhões de euros é o valor mais elevado alguma vez alcançado e foi registado em 2009.

As metas deste indicador têm-se mantido estáveis nos últimos anos, apesar do agravamento da crise económica com as consequentes dificuldades de ordem financeira, tanto de contribuintes individuais como coletivos, que restringem a ação na área da cobrança coerciva. Em simultâneo, tem vindo a ocorrer uma diminuição da instauração de dívida fiscal nova, refletindo, em grande parte, o reforço da capacidade dissuasora, por parte da AT, relativamente ao incumprimento fiscal. Porém, uma vez que a cobrança coerciva é um sistema de transformação da dívida em receita, a diminuição da dívida dificulta o acréscimo da receita coerciva cobrada.

Ao longo de 2013, as estratégias e medidas a adotar são as seguintes:

- ◆ Reforço do sistema de cobrança coerciva com o encerramento do ciclo de automatização do processo de execução fiscal, através da integração, sistematização e automatização dos sistemas de gestão de atos coercivos, cuja construção foi iniciada em 2005. Esta estratégia será concretizada através das seguintes intervenções na área de sistemas informáticos:
 - Desmaterialização de procedimentos e do processo de execução fiscal;
 - Conclusão da automatização dos procedimentos na execução fiscal, nomeadamente nos seguintes: (i) Instauração; (ii) Citação; (iii) Compensação; (iv) Publicitação; (v) Controlo dos

benefícios fiscais; (vi) Penhoras; (vii) Vendas; (viii) Graduação de créditos; (ix) Responsabilidade subsidiária; (x) Aplicação de fundos.

- ◆ Fiabilização da carteira da dívida, através das seguintes ações:
 - Ajustamento dos pressupostos legais e automatização dos procedimentos relativos às declarações em falha, com vista a que o tempo de tramitação processual não ultrapasse, em média, um ano;
 - Decomposição dos pressupostos e automatização dos procedimentos relativos a prescrições.
- ◆ No que concerne às ações de controlo interno, pretende-se um incremento dos projetos de controlo da dívida suspensa, nomeadamente:
 - Relativamente ao contencioso administrativo e judicial: reavaliação das garantias, acompanhamento da produção de efeitos (cumprimento da decisão), e auditoria às fases de averbamento manual;
 - Controlo automatizado das principais fases e acontecimentos ocorridos no processo judicial relativamente aos processos suspensos por declaração de insolvência/falência;
 - Reforço do controlo automatizado das fases de suspensão, em detrimento de averbamento manual;
 - Monitorização e controlo da rapidez e da qualidade dos atos de coerção, em especial o acompanhamento minucioso dos atos de produção manual, tendo em vista a celeridade e a igualdade nos procedimentos a nível nacional;
 - Estudo e análise do comportamento comparativo dos contribuintes que constituem dívidas fiscais, tendo em vista a implementação de estratégias de prevenção e de ação coerciva;
 - Supervisão do saldo de processos pendentes.
- ◆ Aproximação aos contribuintes devedores, através de:
 - Envio de comunicações aos devedores, pela via eletrónica ou em suporte de papel, sobre as condições mais favoráveis para regularizar a sua situação tributária;
 - Continuação de projetos de *outbound*, com contactos telefónicos específicos sobre assuntos determinados, de interesse direto dos devedores: constituição de dívida recente, vendas de bens marcadas, transformação de créditos de IVA em reembolso, publicitação na lista de devedores, atraso no pagamento das prestações da dívida, e outros que, no decorrer do ano, se venham a considerar úteis;
- ◆ Estudo do perfil dos contribuintes devedores, através de elaboração de estudos sobre o seu comportamento de modo a permitir a identificação de comportamentos indiciadores do incumprimento fiscal (declarativo e/ou pagamento);

- ◆ Parcerias com entidades terceiras, através de consolidação da cobrança de dívidas a novas entidades exequentes: (i) Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT)/Concessionárias para cobrança das taxas das portagens; (ii) Ministério da Saúde/Hospitais e Centros de Saúde (ambos públicos) para cobrança das taxas moderadoras; e (iii) Ministério da Educação/Universidades e Politécnicos (ambos públicos) para cobrança de propinas.

Indicador 2. Valor monetário das correções inspetivas

Para 2013, a meta para o indicador “Valor monetário das correções inspetivas” relativa à atividade de inspeção tributária e aduaneira situa-se no intervalo de 1200 a 1500 milhões de euros. O valor crítico de 2606 milhões de euros corresponde ao valor das correções mais elevado e foi alcançado em 2009. Esta meta tem subjacente uma previsão quer de diminuição dos recursos humanos afetos a procedimentos de inspeção quer de redução da atividade económica.

Para além dos efeitos indiretos da ação inspetiva, nomeadamente o acréscimo do cumprimento voluntário, dificilmente mensuráveis, e de outros resultados decorrentes diretamente dos procedimentos da inspeção, como sejam os autos de notícia pela verificação de infrações que constituem contraordenação ou de processos de inquérito instaurados pela prática de crimes fiscais, o resultado mais visível da inspeção é o que decorre das correções efetuadas aos valores declarados pelos contribuintes, quer no âmbito dos impostos sobre o rendimento – correções à matéria coletável – quer no IVA ou na entrega de retenções na fonte – imposto detetado em falta.

As medidas previstas para o ano de 2013 traduzem-se em procedimentos de controlo de carácter preventivo ou corretivo, que a seguir se descrevem:

- ◆ As áreas consideradas prioritárias para atuação em 2013 estão relacionadas com atividades em que se considera que a situação económica atualmente existente pode originar modificações de conduta fiscal, que podem ir do mero incumprimento até situações de fraude, pelo que a implementação de mecanismos de controlo adequados visa evitar tais comportamentos, e são designadamente:
 - Construção civil, obras públicas e subempreiteiros;
 - Promoção e mediação imobiliária;
 - Atividades de auditoria, contabilidade e consultoria fiscal;
 - Trabalhadores independentes e sociedades de advogados e similares;
 - Comércio de veículos automóveis usados;
 - Comércio por grosso e a retalho;

- Restauração, organização de eventos e atividades relacionadas;
 - Comércio de ouro;
 - Trabalho temporário, segurança e limpeza;
 - Sociedades com operações de reestruturação e participações sociais em entidades não residentes;
 - Agências de viagem.
- ◆ Pretende-se também intensificar o controlo do cumprimento formal e substancial das obrigações declarativas dos registados e a identificação de áreas de risco efetivo de incumprimento fiscal, com intuítos corretivos e punitivos, recorrendo às novas ferramentas que foram disponibilizadas à Inspeção. Neste sentido, esse controlo será incrementado nos seguintes âmbitos:
- Manifestações de fortuna e acréscimos de património não justificados;
 - Contribuintes não declarantes com manifestações de atividade;
 - Contribuintes com divergências entre o VIES - sistema europeu de intercâmbio de informação sobre o IVA - e as declarações periódicas do IVA;
 - Contribuintes com divergências em rendimentos pagos por terceiros, nomeadamente organismos públicos;
 - Contribuintes com divergências no cruzamento dos Anexos O e P da Informação Empresarial Simplificada / Declaração Anual (respeitante a IRC);
 - Reembolsos de IVA;
 - Entrega de retenções na fonte;
 - Esquemas de planeamento fiscal agressivo;
 - Operações com não residentes;
 - Suspensão da tributação de IMT nos termos do art.º 7º do CIMT;
 - Implicações dos ajustamentos de transição em consequência da adoção do Sistema de Normalização Contabilística;
 - Grupos económicos;
 - Transferências transfronteiras;
 - Fluxos de pagamentos com cartões de débito e crédito.
- ◆ Finalmente, pretende-se ter uma atuação efetiva ao nível da deteção dos contribuintes que operam fora do sistema, ou seja, dos que integram a denominada “economia paralela” e dos que, atuando dentro do sistema, deliberadamente violam as disposições fiscais com intuítos fraudulentos, designadamente:
- Operadores não registados;

- Controlo de contribuintes com operações intracomunitárias;
- Controlo de contribuintes com divergência no IVA liquidado e no IVA deduzido constante das declarações periódicas;
- Controlo de operações com não residentes e de não residentes;
- Controlo de contribuintes com operações bancárias suspeitas;
- Ocultação de operações;
- Interposição abusiva de pessoas.

Indicador 3. Declarações de IRS entregues por via eletrónica

Este indicador, que mede o nível de adesão à Internet como meio de cumprimento da obrigação de entrega da declaração de rendimentos do IRS (declaração modelo 3), permite aferir da qualidade do serviço prestado por esta via e da confiança que os contribuintes na mesma depositam.

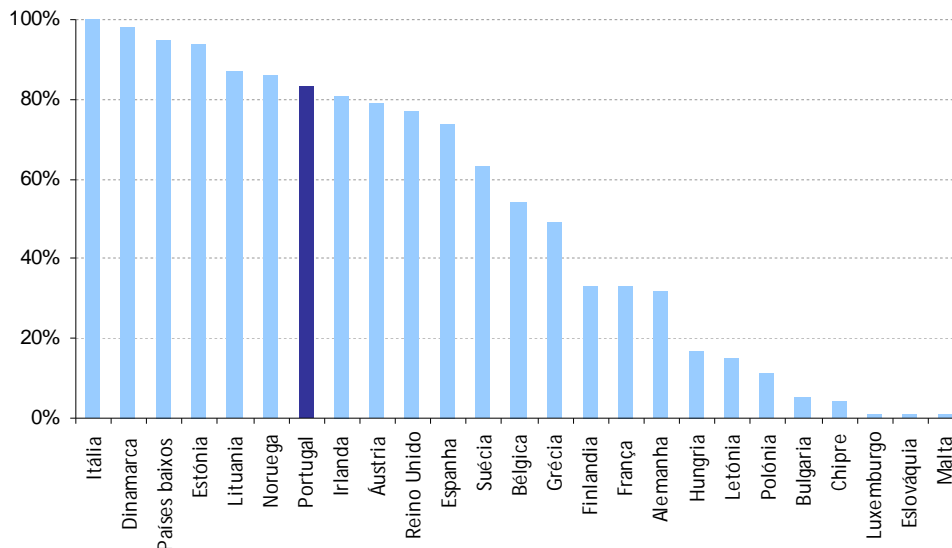
A meta deste indicador, para o ano de 2013, foi fixada no intervalo [83%, 86%], com o valor crítico de 95%.

Trata-se de um indicador que abrange um universo de cerca de 4,7 milhões de agregados familiares, pelo que os respetivos resultados constituem um barómetro da eficácia da estratégia prosseguida pela organização de fomentar e privilegiar a utilização de serviços eletrónicos, facilitando e apoiando o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e melhorando o respetivo controlo.

Este indicador tem vindo a registar sucessivas melhorias, apresentando, já há vários anos, resultados de referência, de que são exemplo as percentagens de entregas por Internet registadas nos dois últimos anos e que ascenderam a 82,9% e a 85,0%, respetivamente.

Em termos comparativos, o desempenho de Portugal nesta área situa-se entre os melhores países da União Europeia, conforme o gráfico seguinte.

Declarações de IRS entregues via eletrónica em 2011 – União Europeia (% do total)



Nota: Dados não disponíveis para Eslovénia e Roménia.

Fonte: OCDE

Para esta evolução contribuíram medidas como:

- Uma política de comunicação, privilegiando o envio de *e-mails*, informando os contribuintes do serviço disponibilizado por Internet e das vantagens associadas à entrega da declaração por esta via;
- O pré-preenchimento das declarações entregues por Internet, com sucessivos alargamentos dos campos pré-preenchidos;
- A disponibilização de um conjunto alargado de ajudas ao preenchimento das declarações.

Como principais atividades associadas ao alcance da meta fixada, destacam-se:

- ◆ Comunicação, por *e-mail*, aos sujeitos passivos de IRS com *e-mail* ativo no Portal das Finanças, reforçando os benefícios da entrega da declaração de rendimentos modelo 3 do IRS por Internet;
- ◆ Comunicação, preferencialmente e sempre que possível por *e-mail*, aos sujeitos passivos que passaram a estar obrigados à entrega da declaração por esta via, nos casos em que tal circunstância não se verificava no ano anterior;
- ◆ Implementação de sugestões de melhoria apresentadas pelos sujeitos passivos no âmbito dos inquéritos de satisfação dos utilizadores do canal Internet;
- ◆ Manutenção das ações de informação e sensibilização dos colaboradores, realçando as vantagens inerentes à utilização preferencial do envio das declarações por via eletrónica, designadamente em

termos de redução dos custos associados à recolha das declarações, da responsabilidade na correção de erros de preenchimento e de diminuição de afluxo de contribuintes aos serviços.

Indicador 4. Eficácia processual nas infrações fiscais

A eficácia no sancionamento das infrações fiscais, para além de promover a justiça fiscal entre os contribuintes, é essencial para incutir o cumprimento voluntário das obrigações fiscais devido ao papel dissuasor de eventuais práticas irregulares.

A AT sanciona as condutas passíveis de configurar ilícitos de natureza de contraordenação e informatizou este procedimento, tipificado na lei, em 2005, através do Sistema de Contraordenações (SCO). Desde então, foi possível proceder à execução de rotinas automáticas de deteção das infrações, de instauração de autos e de notificações ao contribuinte, cabendo aos serviços as tarefas de maior valor acrescentado, tais como a análise da defesa dos contribuintes, fixação de coimas e averbamento de suspensões legais.

Nos últimos anos, a AT tem instaurado anualmente, em média, cerca de 2 milhões de processos relativos a infrações dos contribuintes sobre obrigações tributárias. A esta instauração acresceram, nos anos de 2011 e 2012, mais de 3 milhões de processos relativos à falta ou não pagamento atempado do Imposto Único de Circulação.

Em 2013, prevê-se o início da instauração no SCO das infrações relativas às infrações detetadas na área do cadastro, bem como as relativas ao não pagamento de portagens e das taxas moderadoras da saúde.

Este volume de processos e a extensão da utilização do sistema a entidades terceiras, permite aferir a relevância e a eficácia do atual Sistema de Contraordenações no sancionamento dos ilícitos com natureza de contraordenação.

Do mesmo modo, para condutas que consubstanciam factos mais gravosos de violação da legalidade, a AT, enquanto órgão de polícia criminal, instaura processos por infrações de natureza criminal e procede à sua remessa para o Ministério Público. De realçar que este tipo de processo foi desmaterializado, em 2007, através do Sistema dos Inquéritos Criminais (SINQUER), possibilitando-se, atualmente, ao Ministério Público, através do Portal das Finanças, o acesso, em tempo real, a toda a tramitação e documentação do processo. A instauração dos inquéritos criminais ronda os 8 mil processos, em termos anuais, dos quais 85% tem-se consubstanciado no crime de abuso de confiança fiscal, pela não entrega de montantes de imposto superiores a 7.500 euros (por declaração) relativos a IR retido na fonte, IVA e Imposto de Selo

Neste contexto, surge o indicador “Eficácia processual nas infrações fiscais”, composto por processos tramitados no Sistema de Contraordenações (SCO) e no Sistema dos Inquéritos Criminais (SINQUER).

Não obstante os resultados históricos e os últimos resultados disponíveis se manterem relativamente estáveis, a meta definida para o ano de 2013 é ligeiramente inferior ao resultado de 81,4% registado em 2012, sendo fixada no intervalo [75%;80%] e mantendo-se o valor crítico em 90%.

Tal alteração deve-se, não a uma exetável diminuição da eficácia da AT na resolução de processos desta natureza, mas a alterações nos pressupostos que até agora têm sido atendíveis. Com efeito, no ano de 2013 a AT vai instaurar e aplicar coimas por infrações relativas a taxas moderadoras e de portagem, o que irá aumentar o volume de trabalho dos serviços, não só processual como também de atendimento presencial.

Para que a AT alcance os objetivos propostos para este indicador, irão ser desenvolvidas as seguintes atividades:

- Informatizar as infrações aduaneiras no SCO e no SINQUER;
- Alargar o controlo automático de infrações no SCO e no SINQUER;
- Controlar o cumprimento das obrigações nas fases de pagamento da coima com benefício;
- Controlar os pressupostos da não punibilidade pela regularização da situação tributária;
- Controlar o cumprimento das sentenças com pena suspensa;
- Monitorizar o ciclo de vida dos processos relativos a infrações fiscais;
- Aperfeiçoar a funcionalidade de acesso do Ministério Público aos processos de inquérito;
- Apurar as causas subjacentes ao incumprimento dos contribuintes.

Com a concretização destas atividades, configuram-se os seguintes impactos:

- Redução do nível incumprimento das obrigações tributárias dos contribuintes;
- Aumento da equidade entre os contribuintes;
- Recuperação da receita fiscal e aduaneira.

Indicador 5. Eficácia no contencioso administrativo

No momento em que a AT é especialmente exigente no cumprimento das obrigações fiscais dos contribuintes, deve consolidar a sua capacidade de, em caso de litígio com o contribuinte, decidir, de forma célere, as reclamações e recursos hierárquicos apresentados pelos contribuintes, e não excedendo o prazo legal previsto para o efeito (4 meses), evitando, dessa forma, pendências potencialmente geradoras de encargos para o Estado, através do pagamento de juros indemnizatórios e indemnizações por garantia prestada.

Neste contexto, foi incluído no QUAR da AT para 2013 um novo indicador, denominado “Eficácia do Contencioso Administrativo”, composto por processos de revisão administrativa de primeiro grau (RA) e de recursos hierárquicos (RH).

A meta para 2013 é fixada no intervalo [75%;80%] com valor crítico de 90%. Esta meta é inferior ao resultado de 86%, registado em 2012, pois apesar de não se prever uma diminuição da eficiência da AT na resolução de processos desta natureza, prevê-se que a evolução em 2013 deste indicador irá ser condicionada pela:

- Reestruturação dos serviços locais de finanças; e
- Continuação do procedimento de liquidação oficiosa de Imposto Único de Circulação (IUC). No final do ano de 2012, a AT iniciou o procedimento de liquidação oficiosa de IUC, começando pelo ano de 2008, tendo sido notificados cerca de 300 mil contribuintes, desconhecendo-se o efeito que terá nas revisões administrativas. Este processo continuará no ano de 2013, estendendo-se aos anos de 2009, 2010, 2011 e 2012.

A AT, tendo em vista proceder ao controlo dos processos relativos ao contencioso administrativo, desmaterializou através do Sistema do Contencioso Administrativo (SICAT), respetivamente em 2005 e no final de 2012, as revisões administrativas de primeiro grau e os recursos hierárquicos, que geram anualmente cerca de 50 mil e 4 mil processos, respetivamente.

No âmbito deste indicador irão ser desenvolvidas as seguintes atividades:

- Monitorizar os processos de contencioso administrativo;
- Automatizar o sistema de notificações do contencioso administrativo;
- Resolver os procedimentos de contencioso administrativo, cuja pendência é suscetível de gerar encargos financeiros para o Estado;
- Partilhar e sistematizar as decisões administrativas;
- Controlar a produção de efeitos das decisões administrativas com ou sem processos executivos associados;
- Conhecer a origem dos atos objeto de contencioso isto é, se a liquidação contestada foi feita com base em declaração do contribuinte ou se resultou de uma atuação da administração;
- Conhecer as eventuais causas que geram contencioso com os contribuintes.

Com a concretização destas atividades, configuram-se os seguintes impactos:

- Reforço da imagem da AT junto dos contribuintes com reforço da capacidade de resposta em tempo útil;

- Diminuição dos encargos financeiros suportados pela AT;
- Diminuição do nível de conflitualidade com os contribuintes;
- Recuperação da receita fiscal.

4.3.2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos

Indicadores	2011	2012	2013		
	Realizado		Meta	Valor Crítico	Peso
6. Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT (%)	-	-	100	100	30%
7. Índice de segurança da informação (%)	77,6	77,5	[75;79]	100	20%
8. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,16	96,79	[99,3;99,5]	99,8	20%
9. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%)	85,3	62,5	[55;70]	90	30%

Indicador 6. Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT

A modernização introduzida nos serviços da administração fiscal nos últimos anos promoveu alterações significativas no relacionamento do fisco com os cidadãos, nomeadamente no respeitante ao volume de serviços disponibilizados pela internet, assim como na possibilidade de acesso e tratamento das mais diversas situações em qualquer ponto do território nacional sem necessidade de presença física no Serviço de Finanças a que pertence o contribuinte. Esta evolução permite simultaneamente prestar um serviço de maior qualidade e pensar a racionalização de toda a infraestrutura de apoio, de que é exemplo a rede de serviços locais.

Por outro lado, o Memorando de Políticas Económicas e Financeiras integrante do pacto para a obtenção da assistência financeira celebrado pelo Estado português com o Fundo Monetário Internacional, a Comissão Europeia e o Fundo Europeu de Estabilização Financeira prevê a reorganização da AT através da constituição de uma estrutura única, já concretizada, bem como a racionalização da rede local.

Tendo em vista a reformulação da rede de serviços locais da AT foi elaborado um estudo técnico suportado num conjunto de indicadores, o qual permitiu identificar cargas de trabalho e respetivas

produções homogêneas, as quais correspondem ao número de efetivos associado à produção de cada Serviço de Finanças, em termos médios.

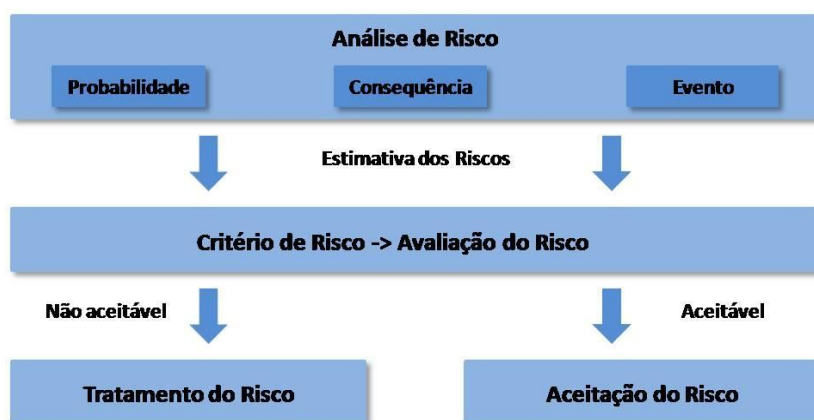
É neste contexto, e tendo por base o estudo técnico elaborado, bem como as orientações definidas superiormente, que será elaborado o Plano de Reestruturação da rede local da AT, documento onde se especificarão os serviços e locais abrangidos, o cronograma de execução e o respetivo processo de monitorização.

O indicador “Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT(%)”, visa precisamente medir a concretização do Plano de Reestruturação da rede local da AT. Fixou-se para este indicador, para o ano 2013, uma meta de 100%, com um valor crítico de 100%, que, quando atingida, significará que a parte do Plano de Reestruturação da rede local da AT cuja concretização foi planeada para 2013 se encontra totalmente concluída.

Por forma a assegurar a concretização do Plano serão envolvidos os dirigentes regionais que terão um papel fundamental na implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT.

Indicador 7. Índice de segurança da informação

O índice de segurança da informação na AT é calculado com base nos riscos identificados e evitados. Este cálculo é efetuado através de análises de risco em conformidade com as diretrizes descritas nas normas ISO/IEC 27002 (código de prática para a gestão da segurança da informação), ISO/IEC 27001 (sistema de gestão da segurança da informação), ISO/TR 13335 (*information technology – security techniques*) e ISO Guide 73 (*risk management – vocabulary – guidelines for use in standards*) e são suportadas por uma ferramenta informática que verifica a existência de controlos aplicáveis em cada ambiente tecnológico, a partir de base de conhecimento constantemente atualizada.



A análise de riscos de segurança é uma parte do processo de gestão de risco através do qual se pretende alcançar os seguintes resultados:

- ◆ Ligação entre os riscos de segurança identificados e os objetivos da AT, abrangendo as condicionantes internas e externas;
- ◆ Determinação do nível de exposição a ameaças e avaliação dos riscos;
- ◆ Melhoria da eficácia no controlo dos riscos;
- ◆ Minimização das possibilidades de perdas de informação e maximização da proteção de dados contra os vários tipos de ameaças;
- ◆ Identificação dos responsáveis pela gestão do risco, associando as suas responsabilidades neste domínio aos objetivos de desempenho;
- ◆ Integração da gestão do risco nos processos de trabalho da AT e no Plano de Continuidade da Atividade.

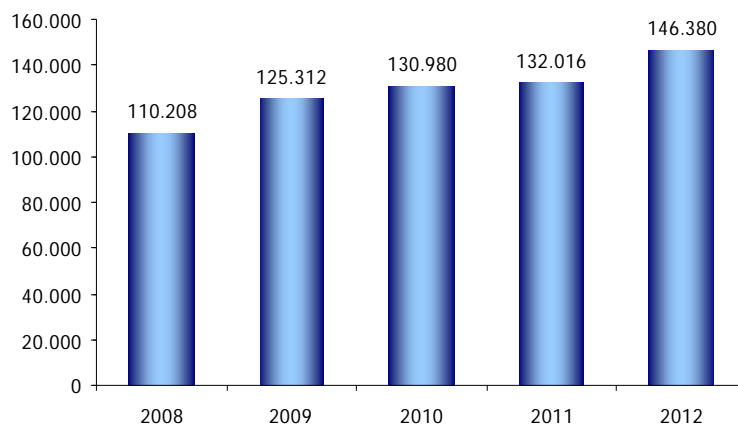
No decurso da análise de risco, são avaliados os componentes tecnológicos que suportam o sistema de declarações eletrónicas, as aplicações de utilização interna, as comunicações, a proteção da ligação com o exterior, o sistema de correio eletrónico e os sistemas de gestão de base de dados.

A formalização do processo de gestão dos riscos de segurança foi iniciada em 2008, tendo-se verificado a seguinte evolução nos índices de segurança:

Índice de segurança da informação					
	2008	2009	2010	2011	2012
Indicador (%)	46,5	69,7	75,6	77,6	77,5

Embora o índice de segurança em 2012 tenha sido ligeiramente inferior relativamente ao ano de 2011, verificou-se um significativo aumento dos riscos de segurança evitados, conforme se pode constatar no gráfico seguinte.

Riscos de segurança evitados



Esta evolução está relacionada com o aperfeiçoamento contínuo do processo de análise de risco, através da integração no respetivo âmbito de novos componentes tecnológicos e aplicacionais, e também com o surgimento constante de vulnerabilidades para as quais é necessário implantar novos controlos, na maior parte dos casos mediante a alteração das configurações dos equipamentos.

De realçar que são poucas as organizações em Portugal, no setor público ou privado, com um processo de gestão de riscos de segurança regularmente medido e associado aos principais objetivos operacionais, como é o caso da AT.

Para 2013, a meta deste indicador está compreendida no intervalo de [75%;79%], considerando-se como valor crítico os 100%. Os desafios que se colocam para 2013 estão relacionados com o aumento da frequência das análises de risco associado ao incremento da eficiência através da inclusão de controlos para novos componentes tecnológicos e aplicacionais, os quais representam um elevado grau de exigência com possível impacto no índice de segurança, pois este processo de avaliação tem por base um ambiente em constante mutação.

Indicador 8. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação

A natureza da atividade prestada pela AT e o seu elevado impacto no tecido económico e social, isto é na globalidade dos cidadãos e empresas, leva à necessidade de garantir a continuidade de serviço prestado por este organismo através da utilização das tecnologias de informação.

O indicador “Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação” tem como meta [99,3%;99,5%] para 2013, estando em consonância com padrões internacionais como o APDEX – *Application Performance Index* - e indo de encontro às exigências de um organismo como a AT.

A monitorização contínua destes indicadores será assegurada pela Área de Gestão de Operações e Comunicações, sendo utilizada para o efeito a Plataforma de *dashboard* executivo para gestão da disponibilidade.

Serão elaborados periodicamente relatórios de monitorização e controlo de modo a que as várias Áreas de Sistemas de Informação mantenham o alinhamento com vista a alcançar a meta definida.

Indicador 9. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação

A AT integra cerca de 11.500 trabalhadores com perfis funcionais e de competências diferenciados, oriundos de organismos com práticas, objetivos e resultados de formação profissional diferentes e não equiparáveis, o que se traduz na necessidade de investir em termos de formação profissional com vista a qualificar e valorizar os recursos humanos e reforçar os processos e instrumentos de gestão.

Em 2012, cerca de 62,5% dos efetivos e estagiários da AT frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.

Para 2013, a meta fixada para este indicador está compreendida no intervalo [55%;70%], sendo o respetivo valor crítico igual a 90%.

Neste sentido, em 2013, serão desenvolvidas as seguintes atividades:

- ◆ Ao nível da formação à distância e *b-learning*:
 - Disponibilizar todos os cursos em *e-learning* que se encontrem atualizados, relacionados com as áreas de negócio (SEFWEB I, II, III e IV, SINQUER, SCO, IRC, etc.);
 - Disponibilizar diversos cursos em *e-learning* na área Comportamental para dirigentes, chefias, coordenadores e colaboradores de todas as UO da AT;
 - Assegurar a continuidade dos cursos *Tell Me More*;
 - Disponibilizar os módulos do curso em *e-learning* de Gestão e Cadastro de Contribuintes (SGRC) à generalidade dos trabalhadores da AT com acesso àquela aplicação e assegurar o desenvolvimento dos restantes módulos desta oferta formativa;

- Iniciar processo para disponibilização de cursos em *e-learning* produzidos pela Comissão Europeia nas áreas tributária e aduaneira, nomeadamente a tradução para português e compatibilização com a plataforma de formação à distância;
 - Realizar um levantamento exaustivo de todos os cursos em *e-learning* da área tributária e aduaneira, existentes e descontinuados, no sentido de se avaliar a viabilidade e pertinência da respetiva atualização e subsequente disponibilização em 2013;
 - Assegurar o desenvolvimento de tutoriais e outros conteúdos formativos utilizando o formato de *rapidlearning* no domínio de matérias legislativas e das aplicações informáticas da AT;
 - Prever a criação e/ou desenvolvimento de cursos em *b-learning* em: Comparência em Tribunal (dirigida a Inspeção Tributária e Aduaneira, DF, Alfandegas e SF), Prevenção da Corrupção, Liderança e Gestão de Equipas, entre outros;
 - Reformular o processo de desenvolvimento dos cursos de formação à distância, nomeadamente no que respeita às ferramentas utilizadas, no sentido de reduzir significativamente os ciclos de desenvolvimento e flexibilizar os processos de atualização que decorrem das sistemáticas alterações legislativas;
 - Dotar a Direção de Serviços de Formação com as ferramentas indispensáveis e assegurar a respetiva formação dos recursos internos, no sentido de lhes possibilitar, não só tomar parte mais ativa no processo de desenvolvimento de novos conteúdos, mas sobretudo, que o processo de atualização dos conteúdos existentes, passe a ser assegurado com recursos internos, mais entrosados com as equipas das áreas do negócio.
- ◆ Ao nível da formação presencial:
- Assegurar o desenvolvimento de formação inicial (Estágio de inspetores tributários);
 - Assegurar o desenvolvimento de formação interna em OE2013, e-fatura e novos regimes de circulação de bens, IRS mod3, STADA Importação e Exportação, entre outros;
 - Prever a criação e/ou desenvolvimento de cursos de Gestão de Projetos, com especial incidência na área dos Sistemas de Informação;
 - Desencadear os procedimentos necessários com vista a assegurar formação externa para 10% dos colaboradores dos Sistemas de Informação;
 - Assegurar o desenvolvimento de vários cursos para a Inspeção Tributária/área Aduaneira no domínio do Sistema Nacional Contabilístico e outros conteúdos de índole operacional;
 - Assegurar o desenvolvimento de formação resultante quer do processo de levantamento de necessidades/inscrições no catálogo de formação 2013 quer resultante dos pedidos das diversas UO considerados imprescindíveis e estrategicamente prioritários;

- Assegurar o apoio à formação e realização dos exames finais no âmbito do estágio de inspetores tributários estagiários Licenciados em Direito, em curso;
 - Preparar os meios logísticos necessários à realização das provas de seleção para o ingresso dos 1.000 novos estagiários para a área da Inspeção, perspectivado para o corrente ano e apoiar o subseqüente processo de formação.
- ◆ Ao nível da gestão:
- Consolidar, estabilizar, corrigir, ajustar o funcionamento diário do Sistema de Gestão da Formação e implementar funcionalidades ainda inativas mas imprescindíveis, através da criação de uma bateria de indicadores de gestão que visem a automatização da informação estatística e a produção de relatórios para diferentes fins;
 - Definir, com a colaboração das diversas áreas operativas das áreas Tributária e Aduaneira, uma grelha e competências que permita o enquadramento dos respetivos trabalhadores, visando, a médio prazo, a implementação de um sistema que possibilite a certificação de competências.

4.3.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro

Indicadores	2011	2012	2013		
	Realizado		Meta	Valor Crítico	Peso
10. Certificados Comprovativos de Exportação (CCE) [prazo médio de emissão (dias)]	15,2	11,8	[1;4]	0	20%
11. Informações vinculativas [prazo médio de resposta (dias)]	80,3	81,3	[70;85]	30	20%
12. Reembolsos de IVA a 30 dias (Código 51) [dias]	21,1	26,0	[25;30]	14,7	25%
13. Declarações de importação sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas (%)	75,5	82,6	[80;84]	95	20%
14. Eficiência no atendimento telefónico – <i>call center</i> (%)	84,6	75,0	[75;85]	95	15%

Indicador 10. Certificados Comprovativos de Exportação

Este indicador mede o tempo médio de emissão, em dias, dos certificados comprovativos de exportação, cuja meta se situa no intervalo [1;4] dias, traduzindo ganhos de celeridade se considerarmos os tempos verificados de 15,2 e 11,8 dias em 2011 e 2012, respetivamente.

A emissão eletrónica de certificados comprovativos de exportação, previstos no Decreto-Lei nº 198/90, de 19 de junho, constitui uma medida de reforço do setor exportador em consequência da previsível poupança de recursos e simplificação administrativa, correspondendo a uma medida inserida no Programa Simplex Exportação.

Além das alterações aos sistemas informáticos STADA-Exportação e SDS, que servem de suporte a esta medida, será relevante a atuação dos serviços com redução da carga administrativa e o empenho dos próprios operadores económicos fornecendo informação de qualidade de modo a eliminar erros.

Para alcançar estes objetivos são disponibilizadas instruções aos serviços e informações aos operadores económicos, através da página Internet da AT, bem como comunicações diretamente às associações representativas.

Indicador 11. Informações vinculativas

Este indicador, que mede a capacidade de resposta da AT às solicitações do contribuinte, constitui um referencial essencial para a melhoria do serviço que lhe é prestado e para a competitividade das empresas. De facto, a obtenção de resposta em tempo útil, aumenta a certeza e segurança jurídicas no relacionamento dos contribuintes com a AT.

Considerando a relevância que as decisões da AT em sede de informações vinculativas tem para muitos dos contribuintes, em 2012 foi introduzido, pela primeira vez, no QUAR da organização um indicador referente a este tipo de informações, cujas metas foram estabelecidas tendo em conta o referencial histórico nas principais áreas: IRS, IRC e IVA.

Em 2012, foi fixada uma meta de 70 a 80 dias para este indicador, bastante inferior aos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da LGT e que são de 120 e 150 dias para os pedidos de informação vinculativa de carácter urgente ou normal, respetivamente.

Esta meta veio a revelar-se extremamente ambiciosa e de difícil alcance, devido ao aumento do número de solicitações, motivado, por um lado, pela maior flexibilização do regime das informações vinculativas

com caráter urgente. Com efeito, se, em 2011, as três áreas referidas (IVA, IRC e IRS) tinham recebido, em 2011, 1.002 pedidos de emissão de informações vinculativas, em 2012, para estas mesmas três áreas, deram entrada 1.487 pedidos, representando um aumento de 48%, que, acrescidos dos pendentes, totalizaram 1.697 pedidos.

Assim, tendo em conta a experiência do ano transato, para 2013, mantém-se um elevado nível de exigência na meta fixada para este indicador, apenas se tendo alargado o intervalo de realização que passa para [70;85] dias e mantendo-se o nível crítico em 30 dias.

Para alcançar a meta proposta para este indicador, destacam-se como principais atividades a desenvolver:

- Divulgação, na página da Internet da AT, de forma estruturada, sistemática e atempada dos entendimentos proferidos pela AT, designadamente em sede de informação vinculativa, contribuindo, assim, para a redução do número de solicitações e, conseqüentemente, para um maior equilíbrio entre este e os recursos disponíveis para o efeito e promovendo maior capacidade de resposta;
- Racionalização e aceleração das respostas a pedidos de informação vinculativa, fixando as mesmas como prioridade das unidades orgânicas responsáveis;
- Identificação e proposta de oportunidades de simplificação e clarificação legislativa, facilitando a interpretação das normas tributárias;
- Definição de mecanismos de reporte de informação de gestão que, assegurem, maior e melhor acompanhamento dos pedidos de informação vinculativa, designadamente em matéria de prazos de resposta.

Com a concretização destas atividades, configuram-se os seguintes impactos:

- Melhoria da relação entre operadores económicos e AT;
- Reforço da imagem da AT junto dos contribuintes, com respostas dadas em tempo útil;
- Redução da conflitualidade com os contribuintes.

Indicador 12. Reembolsos do IVA a 30 dias

Este indicador enquadra-se na medida de eficiência do funcionamento da administração, com impacto na atividade económica em geral e, em particular, no segmento de mercado de operações com o exterior.

Atualmente os prazos de pagamento de reembolsos de IVA previstos na lei são os seguintes:

- Prazo regra, até ao final do 2.º mês seguinte - Regime 52, que entrou em vigor a 1 de julho de 2010, tendo substituído o regime 53(até ao final do 3.º mês)
- Prazo excecional de 30 dias:
 - Exportadores e sujeitos passivos com obrigação de liquidação do imposto por conta do adquirente - Regime 51;
 - Sujeitos passivos inscritos no regime de reembolso mensal, independentemente da atividade económica exercida- Regime 50.

Atendendo à agilização de procedimentos e normas que regem os reembolsos de IVA, verifica-se uma alteração de comportamento por parte dos operadores económicos, nomeadamente, a passagem para o regime de reembolso mensal, por contemplar maiores benefícios, ou seja, maior celeridade na concessão de reembolsos, com impacto na tesouraria dos mesmos.

Os dados estatísticos relativos aos prazos médios de pagamento de reembolsos de IVA nos últimos anos, conforme quadro infra, são o resultado de alterações ao normativo dos reembolsos e da agilização de procedimentos.

Reembolsos do IVA – execução em dias

	Regime 50	Regime 51	Regimes 53 /52
2009	-	28,4	98/-
2010	-	14,7	76,7/40
2011	-	21,1	50
2012	36	26	70

A observação do quadro permite concluir que o prazo médio de pagamento de reembolso de IVA a 30 dias - Regime 51 - continua a registar valores históricos inferiores ao prazo estipulado legalmente. Todavia, o resultado obtido no ano de 2012 deveu-se a diversas circunstâncias que determinaram um esforço financeiro adicional, por força do aumento, quer do número de inscrições no regime de reembolso mensal, quer da medida fiscal de aceleração do reembolso para os sujeitos passivos que exercem, a título principal, a atividade agrícola ou produção animal, com vista a atenuar os efeitos da seca, conforme Despacho n.º 345/2012/XIX, de 22 de junho, do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais.

A meta do prazo de pagamento dos reembolsos a 30 dias-Regime51 proposta para o exercício de 2013, situa-se no intervalo entre [25;30] dias, a que pode corresponder um esforço financeiro adicional devido, em parte, à meta de redução de tempos de emissão do certificado de exportação (vide indicador 10), que pode contribuir para a antecipação do pedido de reembolso por parte dos exportadores.

Indicador 13. Declarações de importação sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas

Este indicador mede a percentagem de declarações desembaraçadas num período máximo de 24 horas consecutivas após a data/hora de aceitação da declaração, tendo sido introduzido com o objetivo de espelhar a eficiência das alfândegas no processo de desembaraço aduaneiro das declarações de importação sujeitas a controlo documental.

Refira-se que as declarações sujeitas a procedimentos simplificados ficam fora do alcance deste indicador.

Considerando o resultado de 82,6% alcançado em 2012, é proposta como meta para 2013 o intervalo [80%; 84%] e um valor crítico de 95%.

De referir, ainda, que durante o mês de fevereiro de 2013, irá ser implementada, a nível nacional, a versão piloto do novo STADA-Importação, contemplando a desmaterialização da declaração aduaneira de importação, permitindo a comunicação eletrónica integral entre os operadores e a AT.

O acréscimo esperado de eficiência dos serviços para alcançar a meta deste indicador advirá, da execução das seguintes atividades:

- Registo imediato das várias fases do circuito da declaração de importação, especialmente da autorização de saída;
- Atribuição de prioridade de execução àquele tipo de declarações;
- Controlo, em tempo real, do registo das várias etapas do sistema informático por parte dos responsáveis de setor;
- Envio, por parte dos serviços centrais, de registos periódicos dos desempenhos evidenciados por cada alfândega de forma a possibilitar uma monitorização e acompanhamento direto e mais personalizado por parte dos responsáveis de cada alfândega.

Indicador 14. Eficiência no atendimento telefónico

O atendimento telefónico na AT tem vindo a assumir cada vez maior relevância, nos últimos anos, como revelam os dados seguintes:

Eficiência no atendimento telefónico – Call Center

	Chamadas recebidas	Chamadas servidas	Percentagem de chamadas servidas
2010	1.130.532	710.317	63%
2011	1.157.160	978.771	85%
2012	1.647.377	1.274.456	75%

No ano de 2012, o número de chamadas recebidas ficou próximo de 1.650.000, o que significou um aumento substancial da procura.

O alargamento da linha telefónica às matérias aduaneiras e as constantes novas obrigações definidas na lei terão contribuído para um (ainda) maior crescimento da procura de apoio através do telefone, a par, naturalmente da tendência de substituição do atendimento presencial por outros canais.

Para 2013, mantém-se a meta de [75%;85%] igual ao ano transacto, o que ainda assim, se pode vir a revelar uma meta muito exigente devido ao impacto que a reestruturação da rede local da AT possa vir a ter junto dos contribuintes.

Por outro lado, só em 2013, se concluirá a integração de todo o atendimento telefónico da AT (áreas aduaneira e de sistemas de informação), pelo que os valores relativos a estes novos atendimentos só agora vão ser medidos e, por isso, poderão alterar o grau de eficiência no atendimento.

Com vista a atingir a meta definida ao nível do relacionamento informativo entre os contribuintes e operadores económicos e a AT, através do Centro de Atendimento Telefónico (CAT), procuraremos:

- Aumentar a eficiência no atendimento telefónico;
- Reforçar a estrutura de atendimento telefónico com mais trabalhadores e promover uma melhor alocação dos equipamentos disponíveis, nomeadamente os colocados nos pólos locais, de forma a que sejam concentrados num número mais reduzido de pólos (aglutinação de recursos – equipas maiores);
- Alinhar o horário dos pólos locais e regionais com o do CAT Central;

- Melhorar o desempenho na informação tributária e no apoio aos contribuintes;
- Manter o tempo médio de conversação no atendimento telefónico;
- Implementar a autenticação segura para que o atendimento se realize com elevados padrões de qualidade e satisfação dos utilizadores. Tal serviço permitirá a obtenção de documentos/elementos anteriormente só disponíveis presencialmente num serviço de finanças o que contribuirá para a redução dos custos do contexto e das deslocações de contribuintes e operadores económicos aos serviços da AT;
- Promover a realização de operações de *outbound*, a solicitação de outras unidades orgânicas.

Por sua vez, o acréscimo da eficiência do CAT advirá da execução das seguintes atividades:

- Manter o tempo médio de conversação em todas as ilhas (IR/IVA/Património/ Declarações Eletrónicas e Diversos) existentes no CAT;
- Apoiar de forma permanente toda a estrutura de atendimento telefónico - atividade a ser concretizada pelos atendedores de segunda linha do CAT Central, através de resposta telefónica aos pedidos de apoio dos pólos locais e regionais;
- Realizar ações de atualização técnica no local de trabalho com vista a promover a valorização profissional dos trabalhadores e garantir o nível de qualidade da resposta às solicitações dos contribuintes e operadores económicos;
- Promover, em estreita colaboração com a Direção de Serviços de Formação, o intercâmbio de formadores do CAT Central, tendo em vista realizar ações sobre matérias de natureza tributária e aduaneira pertinentes para o atendimento telefónico;
- Agilizar o intercâmbio entre as diversas unidades orgânicas da AT por forma a que os trabalhadores afetos ao atendimento telefónico tenham conhecimento, antecipadamente, de matérias, informações e procedimentos que, previsivelmente, relevam para contribuintes e operadores;
- Introduzir melhorias no IVR (*interactive voice response*) para que a interação com os contribuintes e operadores económicos seja mais rápida e implementar uma solução mais flexível e dinâmica em termos de central telefónica interna / central telefónica externa (solução *global phone*) que permita agilizar o atendimento em períodos "críticos" e de "picos";
- Implementar as seguintes medidas de acompanhamento da concretização dos objetivos enunciados:

- Controlar, em tempo real, através do sistema informático de supervisão do CAT, do desempenho do atendimento telefónico e extração diária de relatórios relativos ao serviço prestado;
- Realizar reuniões periódicas com os coordenadores e com os trabalhadores para acompanhamento do respetivo desempenho;
- Efetuar inquéritos de satisfação aos cidadãos que utilizam a linha do CAT.

4.3.4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Indicadores	2011	2012	2013		
	Realizado		Meta	Valor Crítico	Peso
15. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - canal <i>internet</i> (%)	79,1	75,5	[72;80]	90	35%
16. Atendimento presencial [tempo médio de espera em minutos e segundos (mm:ss)]	13:39	15:41	[14;16]	10	35%
17. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 [prazo médio de resposta (dias)]	16	14	[14;18]	10	30%

Indicador 15. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - canal *internet*

À semelhança de anos anteriores e com o objetivo de analisar o grau de satisfação dos cidadãos quanto ao seu relacionamento com a AT através da *internet*, serão disponibilizados no Portal das Finanças um conjunto de inquéritos direcionados aos seus principais grupos de utilizadores. Estes questionários, efetuados no âmbito do Sistema de Inquéritos da Autoridade Tributária e Aduaneira, são um contributo importante para a melhoria contínua dos serviços prestados, quer no canal *internet* quer nos restantes canais de interação, pois permitem recolher e avaliar:

- ◆ Padrões de utilização do canal *internet*, refletidos nos índices de utilização e dificuldades sentidas pelos utentes;
- ◆ Índices de satisfação no relacionamento com a Administração Fiscal através do canal *internet*;
- ◆ Necessidade de utilização dos restantes canais de comunicação [atendimento presencial, apoio telefónico (help-desk) e correio eletrónico];
- ◆ Funcionamento do Portal das Finanças, quando comparado com o de outros serviços públicos;
- ◆ Sugestões de medidas a implementar, que possibilitem tornar o acesso aos serviços mais personalizado, fácil e eficaz.

A análise dos seus resultados possibilitará uma reflexão sobre os pontos fortes e fracos do serviço prestado e uma medição da sua eficácia e eficiência, apoiando o processo de tomada de decisão no sentido de, numa perspetiva de melhoria contínua, adequar o desenvolvimento dos serviços a disponibilizar pela AT às necessidades sentidas e expressadas pelos utilizadores.

Dos inquéritos referentes a 2012, resulta que das respostas rececionadas, responderam à questão sobre a qualidade do Portal das Finanças (canal *internet*) 56.145 utilizadores, sendo que 75,5% consideraram o serviço prestado através deste canal como “muito bom” ou “bom” com a seguinte desagregação:

- ◆ Qualidade do serviço “muito bom” (14,2%);
- ◆ Qualidade do serviço “bom” (61,3%).

Para 2013, dado o crescente grau de exigência observado junto dos utentes do Portal das Finanças e a mudança estrutural em curso na AT, a meta fixada para este indicador (percentagem das respostas com avaliações de muito bom e bom face ao total de respostas) está compreendida no intervalo [72%; 80%], sendo o respetivo valor crítico igual a 90%. De forma a garantir a realização da meta fixada, a AT propõe-se desenvolver um conjunto de iniciativas a identificar a partir das sugestões apresentadas no inquérito lançado em janeiro de 2012.

Indicador 16. Tempo médio de espera para atendimento presencial

O Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA), primordialmente orientado para a gestão das filas de espera nos serviços de finanças, constitui igualmente um valioso instrumento na análise da qualidade do atendimento, produzindo informação sobre o funcionamento dos serviços ao nível dos vários assuntos neles tratados, a qual permite comparar serviços e otimizar modelos de trabalho.

O SIGA, além de permitir disciplinar e organizar o atendimento ao público, fornece também um conjunto de indicadores de gestão como o tempo médio de espera, o tempo médio de atendimento por assunto e a quantidade de assuntos mais procurados, entre outros.

Relativamente ao indicador “Atendimento presencial [tempo médio de espera em minutos e segundos (mm:ss)]”, os valores registados nos últimos anos são os apresentados no quadro seguinte.

Tempo médio de espera para atendimento presencial

	2008	2009	2010	2011	2012
Tempo médio de espera para atendimento presencial (mm:ss)	20:20	16:39	14:43	13:39	15:41

Para 2013, a meta deste indicador está compreendida no intervalo [14; 16] minutos, tomando-se como valor crítico os 10 minutos, valor considerado ótimo para o tempo médio de espera neste tipo de canal.

Importa referir, que tendo em conta algumas situações novas que irão ocorrer em 2013, a obtenção dos resultados pretendidos implicará um esforço acrescido para a AT. Concretamente, o processo de reestruturação da rede de serviços locais da AT e a alteração informática que irá ocorrer com a integração do SIGA com o CRM, e a consequente gestão do atendimento e o registo de todas as interações de contribuintes e operadores económicos, podem, até todo o ajustamento necessário estar conseguido, causar maiores dificuldades ao nível do atendimento, o que levará a um esforço acrescido para que não se verifique aumento do tempo médio de espera.

Indicador 17. Prazo médio de resposta às reclamações ao atendimento - Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96

A AT continuará a acompanhar a evolução das reclamações efetuadas nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de novembro (Livro Amarelo), assim como as apresentadas por via eletrónica no sistema informático de gestão de Reclamações, Elogios e Sugestões (RES), pois apresentam uma visão do serviço prestado pelo organismo e conduzem a iniciativas de melhoria e otimização do atendimento visando o aumento da satisfação dos contribuintes.

Conforme se evidencia no quadro seguinte, após um período, entre 2008 e 2010, de redução do número de reclamações, 2011 e 2012 são marcados por um aumento substancial. Em 2012, verificaram-se aumentos significativos no número de reclamações nos meses de maio, julho e outubro, sendo que no conjunto do ano se registou um acréscimo de 21,6 % face a 2011. Este acréscimo de reclamações deveu-se essencialmente a problemas relacionados com a indisponibilização dos sistemas informáticos ocasionada por picos de utilização, em particular no final do mês de maio.

Reclamações ao atendimento

	2008	2009	2010	2011	2012
N.º reclamações recebidas	2.011	1.632	1.342	1.794	2.182
Tempo médio de resposta (dias)	82	33	20	16	14

Todavia, o tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento tem diminuído consistentemente de ano para ano e a AT pretende continuar essa trajetória, tendo definido, para este indicador, a meta [14; 18] dias e um valor de referência de 10 dias.

A obtenção dos resultados pretendidos implica um esforço acrescido para a AT, dada a fase de mudança estrutural que atravessa. Contudo, a análise e resposta atempada a este tipo de reclamações por parte da AT é essencial para a melhoria da relação que mantém com o contribuinte.

4.4 Atividades Extra QUAR

Neste capítulo, são apresentadas as atividades relevantes previstas executar pela AT que, apesar de não estarem representadas no QUAR através de indicadores de desempenho, são incluídas no Plano de Atividades pelo seu impacto em áreas como a gestão organizacional, a infraestrutura tecnológica e a cooperação e representação internacionais. Apresentam-se, de seguida, as principais atividades planeadas para cada uma das seguintes áreas:

- ◆ Gestão tributária e aduaneira;
- ◆ Inspeção tributária e aduaneira;
- ◆ Justiça tributária e aduaneira;
- ◆ Representação e cooperação;
- ◆ Sistemas de informação;
- ◆ Outras atividades.

4.4.1 Gestão tributária e aduaneira

➤ Área Aduaneira

- Participar na elaboração da legislação comunitária, designadamente no Código Aduaneiro da União, tendo como referência as melhores soluções para Portugal;
- Participar nos trabalhos das alfândegas eletrónicas na União Europeia e na sua implementação nacional;
- Acompanhar os trabalhos em curso a nível internacional, nomeadamente na Organização Mundial das Alfândegas;
- Produzir instruções e orientações nacionais que visem a uniformidade dos procedimentos aduaneiros, evitando desvios de tráfego e fomentando a competitividade económica e simultaneamente melhorando o controlo das mercadorias;
- Desenvolver a atividade técnico-normativa relacionada com a aplicação de medidas de política comercial da UE, manter atualizada e difundir a pauta de serviço em conformidade com a Pauta Aduaneira Comum;

- Assegurar a aplicação da regulamentação da UE em matéria de dívida aduaneira e de recursos próprios tradicionais;
- Executar o licenciamento do comércio externo, gerindo os regimes restritivos do comércio de produtos agrícolas, industriais e estratégicos, de acordo com a legislação nacional e da União;
- Gerir e alimentar as bases de dados de notificação de recusas de exportação de bens de dupla utilização a nível da UE e Grupos Multilaterais de não Proliferação;
- Executar análises de mercadorias e proceder aos estudos técnicos quando pertinente;
- Preparar e distribuir aos serviços e demais autoridades fiscalizadoras, os materiais de ensaio necessários para a deteção de situações de irregularidade tributária;
- Colaborar com outros organismos públicos.

➤ Área Tributária

- Acompanhar a evolução da receita, em correspondência com as alterações legislativas;
- Estudar e propor medidas no âmbito da política fiscal, designadamente medidas no sentido do alargamento da base tributável do IVA.
- Apresentar propostas legislativas de simplificação e aperfeiçoamento do quadro legal, nomeadamente no âmbito dos trabalhos preparatórios da Lei do OE para 2014;
- Analisar as propostas legislativas submetidas à apreciação da AT;
- Elaborar pareceres sobre o enquadramento jurídico tributário ou aduaneiro, de situações relativamente às quais se suscitam dúvidas de interpretação e contribuir para a produção de entendimentos administrativos, propondo, quando for caso disso, as respetivas soluções de natureza legislativa.

Atividades no âmbito do serviço ao contribuinte e às unidades periféricas regionais e locais da AT

- Apoiar as unidades orgânicas desconcentradas e os operadores económicos na utilização dos sistemas aduaneiros declarativos;
- Sistematizar a doutrina administrativa, visando assegurar a uniformidade, celeridade e qualidade nas decisões, contribuindo para a maior transparência na atuação dos serviços da AT e promovendo a igualdade de tratamento dos contribuintes;
- Responder com celeridade e em tempo útil aos pedidos de esclarecimento solicitados;
- Agilizar o processo de resposta a pedidos de emissão de informações vinculativas;

- Emitir orientações administrativas, promovendo a uniformidade, celeridade e qualidade de procedimentos;
- Emitir alertas, nomeadamente em matéria de prazos de cumprimento das obrigações fiscais, contribuindo, assim, para o incremento dos níveis de cumprimento voluntário;
- Incrementar a produção de informação técnico-jurídica via dinamização do processo de produção de instruções administrativas, uniformização do seu teor e respetiva divulgação;
- Dinamizar a produção de instrumentos e meios de gestão através da: (i) divulgação periódica de boletins informativos; (ii) alargamento da edição e publicitação dos boletins a mais domínios temáticos nomeadamente no âmbito dos sistemas da cobrança coerciva.

Atividades no âmbito da liquidação e controlo

- Realizar atividades necessárias à liquidação e controlo da autoliquidação, adequando os respetivos sistemas ao quadro legal vigente e assegurando a arrecadação da receita;
- Controlar os faltosos declarativos e emitir as respetivas liquidações oficiosas;
- Realizar cruzamentos automáticos da informação residente nas bases de dados da AT com vista à deteção de situações de irregularidade e promoção das correspondentes correções de imposto.

Atividades no âmbito do registo dos contribuintes

- Detetar e eliminar as situações incoerentes no cadastro do SGRC, nomeadamente através da Cessação Oficiosa de Atividade de sujeitos passivos singulares e coletivos;
- Definir os critérios, analisar os universos de sujeitos passivos abrangidos e adotar os procedimentos para se realizarem os processamentos automáticos de reenquadramento de IR e de IVA;
- Registar os dados relativos à insolvência das pessoas singulares;
- Analisar os comprovativos e registar em cadastro o grau de deficiência de contribuintes singulares, indicado pelos interessados via Portal das Finanças;
- Elaborar informações e recolher os dados necessários, na sequência do deferimento dos pedidos de inscrição como residentes não habituais;
- Adaptar o sistema na sequência da entrada em vigor da Lei n.º 56/2012, de 8 de novembro (Reorganização Administrativa de Lisboa) e da Lei n.º 11-A/2013, de 28 de janeiro (Reorganização administrativa do território das freguesias);

- Elaborar e divulgar instruções e adaptar o sistema, na sequência da entrada em vigor do Decreto-Lei nº 14/2013, de 28 de janeiro (institui o número de identificação fiscal, bem como as condições da sua atribuição, respetivos efeitos e gestão).

Atividades no âmbito dos sistemas de informação

- Monitorizar os sistemas informáticos do ISV para deteção de erros declarativos;
- Reformular o SFA tendo em vista a recolha de novos elementos na DAV;
- Estabelecer uma ligação informática entre a AT e a GNR, tendo em vista melhorar a eficácia e a eficiência do controlo dos veículos de matrícula estrangeira, bem como os veículos sujeitos a ónus fiscais, que circulam em território nacional;
- Desenvolver as especificações comunitárias da Fase 3.1 do EMCS tendo em vista a sua implementação a nível nacional;
- Implementar as funcionalidades da Cooperação Administrativa em sede de EMCS;
- Desmaterializar as comunicações com operadores IEC;
- Otimizar a ligação da *Datawarehouse* ao SIC-EU, SIC-ES e SFA;
- Desenvolver as especificações funcionais do SIC-EX, tendo em vista o controlo das existências, em tempo real, nos entrepostos fiscais;
- Otimizar a DIC no âmbito do projeto SIC-EX.

4.4.2 Inspeção tributária e aduaneira

➤ Área Tributária

Medidas operacionais - Preventivas

- Efetuar ações conjuntas com outras entidades e ações de controlo de bens em circulação;
- Realizar uma campanha de recolha do ficheiro SAF-T (PT) e conseqüente utilização do analisador;
- Confirmar os pressupostos de emissão de certificados, nos *softwares* em utilização pelos sujeitos passivos obrigados;

Medidas não operacionais

- Implementar novos desenvolvimentos do SII IT;

- Explorar a nova ferramenta de análise de risco, Repositório Antifraude (RAF), como instrumento de monitorização de operadores de risco;
- Desenvolver estudos setoriais;
- Desenvolver programas de trabalho;
- Intensificar a utilização das técnicas de auditoria assistida por computador, com a utilização do *software* IDEA;
- Estabelecer protocolos com organismos públicos e contatos com entidades representativas de contribuintes;
- Reforçar a gestão das obrigações de terceiros (Modelo 4, 18, 19, 31, 33, 34, 38,40);
- Consolidar a gestão da Informação Empresarial Simplificada (IES);
- Intensificar a troca de informação com outras Administrações Fiscais;
- Planear ações conjuntas com outras entidades inspetivas e de CBC;
- Formar e divulgar nos serviços de inspeção regionais das ferramentas de análise e selecionar contribuintes disponibilizadas no SII IT;
- Efetuar certificação de *Software*;
- Intensificar o registo de informação no repositório de dados da Inspeção Tributária e Aduaneira;
- Identificar a nível nacional de esquemas de planeamento fiscal abusivo e registo na base de dados.

➤ **Área Aduaneira**

Medidas operacionais – Preventivas

- Executar uma gestão do risco comum, em matéria de segurança e proteção, relativamente a todas as mercadorias que entram ou saem do Território Aduaneiro Comunitário, por portos ou aeroportos nacionais;
- Executar uma gestão do risco sobre os dados relativos às declarações aduaneiras de importação ou exportação e dos impostos especiais sobre o consumo;
- Realizar ações conjuntas com outras entidades, na fronteira externa, nos CCPA – Centros de Cooperação Policial e Aduaneira -, em locais de carga, descarga ou armazenagem de mercadorias e em ações de controlo de mercadorias em circulação;

- Efetuar auditorias de pré-autorização a operadores económicos, para concessão do estatuto AEO ou de outros estatutos ou simplificações;
- Elaborar e atualizar instruções e orientações interpretativas, na área antifraude aduaneira e fiscal;
- Participar no Grupo de Projeto COMPLIANCE, formado com vista a alargar o conceito e a estratégia de *compliance*, em matéria aduaneira, à dimensão da União Europeia;
- Participar na atividade operacional da PSI (*Proliferation Security Initiative*);
- Participar nas reuniões e atividades do Comité Justiça e Assuntos Internos da Comissão Bilateral Permanente Portugal – Estados Unidos da América, coordenada pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Participar nas reuniões do Grupo de Cooperação Aduaneira do Conselho;
- Participar e implementar, a nível nacional, as medidas decididas no seio do Comité do CAC – secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco;
- Participar em Grupos de Projeto ou de Trabalho Comunitários.

Medidas operacionais – reativas

- Realizar ações inspetivas e fiscalizadoras nos seguintes setores de risco: “óleos minerais”; “álcool e bebidas alcoólicas”; “tabacos”; “veículos automóveis”; “produtos agrícolas e da pesca”; “POSEI abastecimento”; e “produtos sujeitos a proibições ou restrições”;
- Participar em operações aduaneiras conjuntas, de iniciativa nacional, comunitária (Comissão Europeia ou Conselho) ou internacional (Organização Mundial das Alfândegas), focados em áreas ou setores de maior risco;
- Implementar o programa de controlo específico sobre operadores económicos que comercializem precursores (matérias primas e equipamentos) necessários à produção de álcool ou bebidas alcoólicas;
- Executar ações nos “pontos de retalho”, de venda de mercadorias sujeitas a impostos especiais sobre o consumo, dissuasoras da introdução irregular no consumo;
- Reforçar e otimizar as ações de investigação criminal, que permitam conhecer e desmantelar as “redes” responsáveis pelo contrabando e distribuição de álcool ou bebidas alcoólicas;
- Reforçar e otimizar as ações de investigação criminal, que permitam conhecer e desmantelar as “redes” responsáveis pelo contrabando e distribuição de produtos do tabaco;

- Reforçar, no Centro Nacional de Análise de Risco, a análise de risco de carregamentos suspeitos de contrafação, recorrendo-se a técnicas automatizadas de processamento de dados;
- Executar ações concretas de controlo, baseados em análise de risco, na fronteira externa – aeroportos (passageiros, via postal e carga) e portos;
- Executar um programa de controlos contabilísticos e físicos específicos, incidindo sobre Operadores Económicos, considerados de risco, nomeadamente em sede de ISP;
- Reforçar a análise de risco de importações potencialmente suspeitas, selecionadas com base em indicadores de risco, quer em matéria de direitos *anti-dumping* e outras medidas de política comercial, nomeadamente contingentes pautais, quer em matéria de valor aduaneiro.

Medidas não operacionais

- Implementar novos desenvolvimentos do Sistema de Seleção Automática;
- Assegurar a assistência mútua e cooperação internacional, no âmbito da Convenção Nápoles II, Regulamentos 2073/2004 e 515/97 e demais instrumentos de cooperação;
- Finalizar e disponibilizar às Alfândegas um sistema *online* de recolha de dados, integrando as informações relativas aos movimentos transfronteiriços de dinheiro líquido, declarados e não declarados;
- Intensificar a utilização das técnicas de auditoria assistida por computador, com a utilização do *software* IDEA;
- Planear ações conjuntas com outras entidades.

4.4.3 Justiça tributária e aduaneira

➤ Cobrança coerciva

- Integrar os vários sistemas informáticos “satélites” do SEF, na plataforma única do SEFWeb, consolidando o Plano Estratégico para a Justiça e Eficácia Fiscal (iniciado em 2005);
- Concluir a interação do Sistema de Gestão de Reversões (SIGER), através do qual se prevê o acesso à informação das Conservatórias, com o SII IT para que se fundamente a reversão;
- Consolidar o Sistema de Gestão Integrada de Devedores Estratégicos (SIGIDE), que irá permitir obter informação de ativos penhoráveis, a interface de recolha externa de informação por inspetores, através da cópia de ficheiros da contabilidade SAF-T, e interface com todos os sistemas para evidência de informação da situação fiscal da empresa (infrações, declarações e

- pagamentos efetuados). Permite ainda automatizar o formulário para certidões via Portal e interface com o SCO, SINQUER, SICJUT e SIGEPRA;
- Relativamente ao Sistema de Gestão de Vendas Coercivas (SIGVEC), implementar novos fluxos de trabalho de modo a contemplar no sistema a alienação de bens imóveis (e direitos) do Estado e Institutos Públicos, e que irá melhorar as interligações com outros sistemas (DGTF e Alfândegas), assim como a automatização do pedido de anulação da venda, sendo assim garantida a sua integridade;
 - Reforçar o Sistema de Gestão de Processos de Insolvência (SGI), através do qual será efetuada a apresentação dos planos de insolvência, assim como a gestão e controlo de todos os procedimentos especiais de regularização de dívidas;
 - Reformular os indicadores de gestão existentes no *Datawarehouse*, através do Sistema de Informação de Gestão Operacional (SIGEST), para avaliação do comportamento da dívida em execução fiscal, criando também indicadores que permitam a análise e estudo da variação comportamental do Imposto sobre o Rendimento (IR), da Segurança Social (SS) e do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) na determinação de ativos penhoráveis, e prevendo-se ainda a utilização dos dados da faturação eletrónica (ficheiros SAF-T);
 - Ampliar o Sistema de Penhoras Eletrónicas (SIPE), com o desenvolvimento do módulo para a Mod. 40 (declaração dos Bancos com os movimentos dos Cartões de Crédito) e SAF-T Mod. 10 mensal, permitindo ainda as penhoras na hora (que inclui ligação ao controlo do dinheiro líquido nos postos aduaneiros) e o carregamento das penhoras de veículos no *webservice* com a Polícia de Segurança Pública, disponibilização dos veículos no Portal, a automatização de comunicações com a Segurança Social e Caixa Geral de Aposentações para penhora de pensões. Interoperabilidade com o Banco de Portugal para obtenção de informação atualizada sobre outros valores e rendimentos;
 - Incrementar a interação e disponibilização de dados através da ferramenta informática GESDATA, tornando-se essencial ao desenvolvimento das tarefas correntes dos Serviços de Finanças (SF), Direções de Finanças (DF) e Centros de Atendimento Telefónico (CAT), e possibilitando também a integração de informação em ficheiros anexos, o alargamento a outras áreas/assuntos e a possibilidade de integração no projeto de criação de Base de Dados de Conhecimento;
 - Integrar funcionalmente os atos coercivos através do SEFWeb Sistema de Execuções Fiscais, permitindo a conclusão da automatização do SEFWeb (instauração via Portal, citação,

responsabilidade subsidiária, particularmente gerentes e administradores, graduações de créditos e, sendo o caso, declaração em falhas e prescrições), penhoras e vendas, SEF e SIGIDE;

- Automatizar o processo de validação para publicitação pelos Serviços desconcentrados (Serviços de Finanças, Direções de Finanças e Alfândegas) através do Sistema de Publicitação de Devedores (SIPDEV), aumentando a possibilidade de deteção do incumprimento, permitindo a harmonização e controlo de procedimentos e a simplificação, desmaterialização e automatização de processos e documentos.

➤ **Contencioso judicial**

No âmbito do Plano de Gestão Integrada da Representação da Fazenda Pública (ver secção 4.5) irão ser desenvolvidas as seguintes atividades:

- Constituir na DSJT a estrutura orgânica da Representação da Fazenda Pública do Porto, para o contencioso associado às execuções fiscais;
- Implementar o sistema de avaliação da qualidade dos atos da administração tributária;
- Elaborar o plano de seleção, formação profissional e especialização dos funcionários que exercem funções na estrutura orgânica da Representação da Fazenda Pública;
- Dotar a estrutura de gestão da Representação da Fazenda Pública de um grupo de funcionários com elevada qualificação nas áreas da economia, finanças e informática;
- Elaborar a metodologia de apreciação dos atos contestados e da defesa processual na fase contenciosa.

➤ **Outras atividades**

- Reforçar e sistematizar o acompanhamento referente aos mecanismos legais de regularização especial de dívidas (programa Revitalizar), onde se incluem o SIREVE, o PER e o PIR.

4.4.4 Representação e cooperação

➤ **Atividades no âmbito da União Europeia**

Em 2013, a AT continuará a assegurar a representação de Portugal na União Europeia, nas reuniões promovidas pelo Conselho e Comissão Europeia no âmbito do Grupo das Questões Fiscais, prevendo-se a análise e discussão de temas como:

- Proposta de Regulamento para aplicação das disposições da «Diretiva IVA sobre as regras de localização de certas prestações de serviços»;
- Proposta de Diretiva destinada a criar um «Mecanismo de reação rápido para a adoção de medidas de combate a práticas fraudulentas no IVA»;
- Proposta de Diretiva referente ao «Tratamento em IVA dos cartões pré-pagos, cupões, vales de desconto e outros títulos similares (*vouchers*)»;
- Proposta de Diretiva sobre o «Imposto sobre as Transações Financeiras» e,
- Proposta de Diretiva sobre a «Base Tributável Comum Consolidada do Imposto de Sociedades [CCCTB]»;
- Revisão da Diretiva de Tributação da Energia (Diretiva 2003/96/CE).

À AT, enquanto responsável pela contribuição de Portugal no domínio da cooperação aduaneira, assegurará quer a participação nas reuniões promovidas pelo Conselho, no âmbito do Grupo de Cooperação Aduaneira (GCA), quer o desenvolvimento de toda a atividade prosseguida pelo Grupo, quer, ainda, o envolvimento direto nas diferentes iniciativas a levar a cabo pelo Comité Permanente de Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI), bem como por outras instâncias preparatórias do Conselho, instituições (Comissão) e agências comunitárias (EUROPOL, FRONTEX e EUROJUST), tendo em consideração o “Programa do Conselho para 18 meses (1 de janeiro de 2013 - 30 de junho de 2014)”, na área da Justiça e Assuntos Internos, designadamente:

- Conclusão do 5º Plano de Ação do GCA;
- Execução dos trabalhos relativos ao 6º Plano de Ação do GCA para 2013, donde avultam projetos sobre a contribuição das alfândegas para o novo Ciclo de Política da UE 2014 -2017, a análise da viabilidade de novos modelos para ações conjuntas numa abordagem multi-agência, bem como sobre a preparação do contributo do GCA para execução do relatório de avaliação de ameaça da criminalidade grave e organizada (SOCTA) a apresentar pela EUROPOL em março e a formação no domínio da aplicação da lei;
- Planeamento, organização, execução e avaliação do plano plurianual das operações aduaneiras conjuntas;
- Coordenação, participação e avaliação das operações aduaneiras e policiais conjuntas, operações aduaneiras organizadas pela Comissão (OLAF, DG TAXUD), operações de âmbito regional e operações organizadas pela OMA;
- Revisão dos Guia das Operações Aduaneiras Conjuntas;

- Revisão da Decisão 2009/917/JAI do Conselho de 30 de novembro de 2009, relativa à utilização da informática no domínio aduaneiro;
- Integração no projeto para elaboração do relatório sobre a avaliação de ameaças relativa aos passageiros em trânsito na via aérea;
- Participação no grupo líder da área prioritária do Plano Operacional de aplicação dos Ciclos de Política da UE 2011-2013 relativa ao contrabando em contentores.

Considerando o papel cada vez mais importante de segurança e proteção que as alfândegas da União Europeia desempenham, dentro da cadeia logística, particularmente desde a última década, correspondendo a uma evolução mundial neste sentido, em linha com as normas internacionais, nomeadamente, com o quadro de normas SAFE, da Organização Mundial das Alfândegas, a AT, enquanto autoridade aduaneira e conseqüentemente responsável pela supervisão do comércio internacional da Comunidade, vai continuar a participar ativamente nos trabalhos conducentes à:

- Revisão da aplicação da gestão dos riscos no domínio aduaneiro;
- Definição de uma abordagem estratégica comum, nesta matéria, para vigorar nos próximos anos;
- Formulação de recomendações de ação que privilegiem a utilização eficaz dos recursos afectos aos controlos e a facilitação do tráfego legal de mercadorias, contribuindo, desta forma, para um comércio internacional seguro, justo e aberto, designadamente, em sede de:
 - Comité do Código Aduaneiro Comunitário – secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco, Comité de Assistência Mútua;
 - Grupo Métodos de Trabalho, Grupo de Projeto *Security Risk Rules*;
 - Grupo de Projeto *Compliance*;
 - Grupo de Projeto Convergência dos Controlos;
 - Grupo de Trabalho *Cash Control*;
 - Grupo Pompidou, entre outros.

Será dada continuidade à participação nos trabalhos dos seguintes fóruns e grupos de trabalho: Grupo de trabalho n.º 1 (IVA); Grupo de trabalho n.º IV (Impostos diretos); Comité IVA; Grupo de Trabalho sobre Estruturas dos sistemas fiscais; Fórum Conjunto sobre Preços de Transferência; Fórum do IVA; Grupo «Estratégia Antifraude»; Grupo do Código de Conduta (tributação das empresas); Grupo de Alto Nível do Conselho sobre Questões Fiscais; Grupo de Política Fiscal da Comissão; Comité dos Impostos Especiais sobre o Consumo; *Excise Movement Control System*.

➤ Programa Fiscalis 2013

O Programa Fiscalis 2013 é um programa comunitário destinado a melhorar o funcionamento dos sistemas de tributação no mercado interno, prevendo-se, para 2013, as seguintes atividades:

- Participação nos seminários, *workshops* e visitas de trabalho a outros Estados membros;
- Organização de uma visita de trabalho a Portugal de colaboradores de administrações tributárias de outros Estados membros.

➤ Programa Alfândegas 2013

O Programa Alfândegas visa suportar a atividade aduaneira dos Estados membros, constituindo igualmente um importante suporte financeiro para a implementação das alfândegas eletrónicas, na identificação e implementação das melhores práticas na União, permitindo através dos programas de visitas a observação, avaliação e implementação nos respetivos Estados membros de procedimentos uniformes.

Neste quadro além das reuniões, em que a AT participa, perspectiva-se que se concretizem deslocações a vários Estados membros nomeadamente ao abrigo do programa de visitas para recolher informação sobre combate ao crime de contrafação na Internet e, ainda, relativamente a simplificações no controlo de mercadorias transportadas por viajantes.

➤ Atividades no âmbito da OCDE

Em 2013, a AT continuará a assegurar a representação de Portugal nas reuniões do Comité dos Assuntos Fiscais e dos Grupos de trabalho (GT) subsidiários, nomeadamente, no GT n.º 1 - Convenções para Evitar a Dupla Tributação; GT n.º 2 - Estudos e Estatísticas Fiscais; GT n.º 8 - Fraude e Evasão Fiscal; GT n.º 9 - Impostos indiretos – IVA; e GT n.º 10 - Troca de informações e cumprimento das obrigações fiscais.

Prevendo-se igualmente a participação em reuniões dos seguintes fóruns e grupos de trabalho: Fórum das práticas fiscais prejudiciais; Fiscalidade e Ambiente; Órgão Coordenador da Convenção multilateral sobre assistência mútua administrativa em matéria fiscal; e Fórum Global sobre troca de informações e transparência.

Com o contributo da AT, prevê-se que sejam editadas pela OCDE em 2013 as seguintes publicações:

- “*OECD Revenue Statistics*”;
- “*Taxing wages*”;
- “*OECD Tax Database*”;

- “*Tax administration: Comparative Information Series (2012)*”;
- “*OECD/EEA database on instruments used for environmental policy and natural resources management*” (em conjunto com o Departamento do Ambiente).

Está ainda programada a avaliação a Portugal, com base nas respostas enviadas em 2012 ao Questionário preparado pela OCDE (*peer review*), na reunião do Fórum Global sobre troca de informações e transparência, que se realiza na Malásia.

➤ **Atividades no quadro da Organização Mundial das Alfândegas (OMA)**

Em 2013, a AT assegurará a participação nas reuniões da OMA, designadamente nos comités, em particular do Valor Aduaneiro, do Sistema Harmonizado e *Enforcement*. De notar que Portugal, em 2013, é membro da Comissão de Política Geral da OMA, o segundo órgão mais relevante, onde são discutidas e propostas ao Conselho para decisão as questões estratégicas e técnicas mais relevantes.

Será dada continuidade dos trabalhos em Língua Portuguesa nesta organização internacional, sobre matérias aduaneiras relevantes para os países da CPLP, no quadro do Projeto PROLIP, que faz parte do Programa PICAT Aduaneiro e no âmbito do Programa OMA/Japão *Career Development Programme for Professional Associates*.

➤ **Negociação de Convenções para evitar a Dupla Tributação do Rendimento e de Acordos sobre a Troca de informações**

Em 2013, relativamente às Convenções para evitar a Dupla Tributação do Rendimento (CDT), a AT, em colaboração com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, pretende:

- Concluir as CDT que já não necessitem de novas rondas de negociações, nomeadamente, as já concluídas a nível fiscal e as que se encontram em fase de conclusão;
- Iniciar ou realizar novas rondas de negociação, nomeadamente, com o Reino Unido, a Tailândia, Costa do Marfim, Reino Hachemita da Jordânia, Bangladesh, Turquemenistão e Tanzânia;
- Iniciar a negociação com a Austrália, o único país da OCDE com o qual Portugal não tem uma Convenção para Evitar a dupla tributação sobre o rendimento e Prevenir a evasão fiscal;
- Iniciar a negociação e/ou realizar novas rondas e/ou a concluir as CDT com os países da América latina;

- Proceder a um enquadramento económico relativamente a outros países se, em termos de investimento direto e de relações comerciais, para efeitos de atribuição de prioridade àqueles com os quais essa relação seja mais intensa.

Relativamente aos Acordos sobre Troca de Informações, será dada prioridade às jurisdições que, pela sua relevância em termos financeiros ou económicos, possam contribuir para intensificar o combate à evasão fiscal.

➤ **Organização Intra-Europeia de Administrações Tributárias (IOTA)**

A AT participará na execução do Programa de Trabalho da IOTA para 2013, que compreende:

- Sessões de trabalho sobre Aplicação de Tratados; Preços de transferência; Combate à Fraude e Evasão Fiscal Combate à Fraude no IVA: Boas Práticas;
- Grupos de trabalho sobre Gestão da Dívida;
- Fóruns de Participação, estando previstos os seguintes: Fórum dos Grandes Contribuintes; Fórum de Formação; e Fórum de Combate à Fraude no IVA;
- *Workshops* – estando previstos 13 *workshops* designadamente: Avaliação das Ferramentas de Gestão do Risco nas Atividades de Auditoria Tributária; Estratégia de uma Administração Fiscal Eletrónica; Formas de Reduzir os Custos dos Serviços ao Contribuinte; e Questões Práticas sobre a Tributação de Imóveis.

A AT será representada na Assembleia-geral e no Fórum das Principais Pessoas de Contato (PCP), e serão asseguradas as respostas a pedidos de informação e questionários de teor técnico, solicitados pelas administrações membro.

➤ **PICAT Aduaneiro, PICATFin e outros**

O programa PICAT Aduaneiro IV - Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral - foi aprovado e prevê um conjunto de ações a desenvolver com os oito países da CPLP, no triénio 2013/2015. Para 2013 estão previstas sete ações com a participação direta da AT, nomeadamente:

- Grupo de Trabalho da Convenção de Quioto Revista;
- Grupo de Trabalho Alto Nível (Avaliação do PICAT);
- Grupo de Trabalho do Sistema Harmonizado – reunião presencial e em modo virtual;
- Seminário sobre Auditoria Pós-Desalfandegamento;
- Grupo de Trabalho do Site das Alfândegas da CPLP, reunião em modo virtual;

- Conselho de Diretores-gerais das Alfândegas da CPLP.

Relativamente aos Programas Integrados de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas (PICATFin), terminaram os programas com Angola, São Tomé e Príncipe e Moçambique, mas continuam em curso os programas com Cabo Verde e Guiné-Bissau. De referir que já foram desenvolvidos contatos para que se iniciem outros Programas PICATFin, tendo inclusive com Angola sido já celebrado um Memorando de Entendimento. A AT continuará, no entanto, a dar sequência aos mais diversos pedidos de cooperação *ad hoc*, remetidos pelos países da CPLP ao longo do ano.

É ainda de referir no âmbito do reforço interinstitucional, as atividades desenvolvidas com diversas organizações internacionais, nomeadamente:

- Participar nas Reuniões da União Europeia –OLAF;
- Preparar o acompanhamento das Reuniões de Diretores-gerais das Alfândegas dos Estados membros da UE e da Turquia (Club), das Reunião dos Diretores-gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal (COMUCAN/COMALEP);
- Assegurar a Cooperação e Assistência Técnica no âmbito do quadro do programa comunitário TAIEX;
- Coordenar os pedidos de assistência técnica do âmbito do processo da Gestão Civil de Crises;
- Desenvolver todos os contatos e emitir contributos no âmbito da participação de Portugal em diversas Cimeiras, nomeadamente, Portugal/ Brasil, Luso/Espanhola e ainda no âmbito de visitas de Chefes de Estado de outros países;
- Participar na emissão de pareceres no âmbito da assistência mútua aduaneira, em cooperação com a antifraude aduaneira, bem como de outros pareceres solicitados;
- Participar ainda na elaboração de Protocolos com outras entidades, tanto a nível nacional, como internacional.

➤ **Atividades no âmbito da cooperação bilateral com os Estados Unidos da América**

A AT vai continuar a assegurar o importante papel de cooperação bilateral com os Estados Unidos da América, em matéria de segurança e assuntos internos, quer através da participação ativa na Comissão Bilateral Permanente PT – EUA, presidida, na parte nacional, pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros, no Comité Justiça e Assuntos Internos, quer ainda, através de cooperação ativa, com o Department of Energy, no âmbito do Projecto *Megaports*, implementado no porto de Lisboa e com o *Department of Homeland Security*, no que respeita ao Projecto CSI – *Container Security Initiative*, ao nível dos portos de Sines e de Lisboa.

➤ Atividade da Comissão Interministerial de Assistência mútua na cobrança

Continuar-se-á, em 2013, a melhorar a cooperação administrativa internacional em matéria de cobrança tributária e aduaneira.

➤ Outras Atividades

No que se refere ao pré-contencioso Comunitário, propor superiormente as respostas às notificações por incumprimento e aos pareceres fundamentados, e preparar as respostas às consultas apresentadas nas plataformas SOLVIT e EU PILOT. Durante o ano de 2012, foram elaboradas mais de 120 Informações, prevendo-se para 2013 que se responda a igual número de solicitações.

No domínio dos processos de contencioso do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), analisar as questões prejudiciais colocadas perante TJUE pelos tribunais nacionais dos Estados membros e, quando for caso disso, apresentar Observações escritas ou Alegações orais nas Audiências do TJUE e, naturalmente, a preparar as alegações e observações nas ações de incumprimento instauradas pela Comissão Europeia a Portugal e nos processos de reenvio de questões prejudiciais por parte dos tribunais nacionais;

4.4.5 Sistemas de informação

- Atualizar os componentes de infraestrutura (*hardware* e *software*), com vista à substituição de equipamentos em fim de ciclo de vida e ao aumento da capacidade e disponibilidade instaladas e melhoria do desempenho da infraestrutura informática tanto a nível central como distribuído;
- Avaliar e implementar as ações necessárias à criação de um *backup data center*;
- Melhorar o desempenho da rede de comunicações da AT e adequá-la à atual distribuição dos recursos pelo território nacional e à crescente utilização da internet;
- Melhorar a definição de requisitos aplicacionais e a análise custo/benefício que permita a estruturação de uma carteira de aplicações alinhada com os objetivos de negócio e que maximize a rentabilidade dos investimentos em tecnologias de informação;
- Realizar os desenvolvimentos aplicacionais necessários a uma crescente integração de sistemas tributários e aduaneiros, potenciando a eficácia do sistema tributário através da partilha de informação cumprindo a carteira de aplicações aprovadas;

- Definir um plano de evolução para o *datawarehouse*, dotando a AT de meios cada vez mais eficazes de análise de risco, de controlo antifraude e de evasão fiscal e apoio à gestão em geral;
- Garantir o nível de serviço adequado ao funcionamento da AT.

Da concretização das atividades referidas, pretende-se alcançar os seguintes impactos:

- Pleno alinhamento dos sistemas informáticos em uso na AT com os objetivos que esta prossegue;
- Elevação do padrão de qualidade dos serviços prestados aos contribuintes.

4.4.6 Outras atividades

➤ Comunicação Externa

- Colaborar com a Agência para a Modernização Administrativa no âmbito do Portal do Cidadão e da Empresa, do Balcão do Empreendedor, das Lojas do Cidadão e dos Balcões Multisserviços e cooperar com a Secretaria-Geral do Ministério das Finanças.
- Conceber e organizar a campanha informativa da entrega da declaração modelo 3 do IRS de 2012;
- Fomentar a utilização do *Twitter* através do incremento das mensagens publicadas;
- Conceber e produzir conteúdos informativos em vídeo, de natureza fiscal e institucional para o Sistema de Gestão Integrada do Atendimento e *Youtube*;
- Conceber e produzir folhetos informativos relativos a matérias que pela sua natureza ou novidade possam suscitar dúvidas aos contribuintes;
- Criar e lançar uma página da AT no *Facebook*.

➤ Comunicação Interna

- Projeto de Reestruturação da Intranet da AT, designadamente, reorganizar os conteúdos intranet das três organizações extintas (DGCI, DGAIEC e DGITA) que deram origem à AT, tendo como suporte o novo modelo taxionómico proposto por um grupo de trabalho interno e aprovado superiormente;
- Difundir diariamente pelos dirigentes da AT a seleção de notícias da imprensa relevantes;
- Dar continuidade ao projeto de implementação de videoconferência entre serviços;

- Dar continuidade ao projeto de implementação de um espaço de *chat*/fórum interno;
- Gerir e monitorizar a Caixa de Sugestões dos colaboradores da AT;
- Implementar um programa de responsabilidade social na AT;
- Divulgar internamente o acervo museológico da extinta DGAIEC;
- Conceber e organizar uma exposição de materiais informativos da extinta DGCI com interesse histórico.

4.5 Projetos em destaque

Nesta secção são destacados alguns projetos planeados para 2013, designadamente:

- Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal (PMCF);
- Fatura eletrónica;
- Plano de Gestão Integrada da Representação da Fazenda Pública (PGIRFP);
- Indicadores de Gestão.

4.5.1 Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal

O **Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal (PMCF)** pretende a implementação de uma estratégia integrada de identificação e tratamento dos riscos do cumprimento fiscal durante o ano de 2013 e seguintes.

Essa abordagem, parte de uma análise aprofundada do comportamento dos contribuintes, genericamente designada por “modelo de *compliance*”, aplicando-se uma metodologia de gestão do risco de cumprimento fiscal, onde se procede à avaliação, hierarquização e tratamento dos riscos, e baseia-se numa atuação integrada por parte da AT, quer em termos preventivos quer em termos reativos.

No âmbito deste projeto foi criado o Comité para o Cumprimento Fiscal (CCF), apoiado por um grupo de trabalho, e foram selecionados dois projetos piloto de cumprimento fiscal: Contribuintes de Elevados Rendimentos e/ou Capacidade Patrimonial e Profissionais Liberais. Os objetivos gerais do CCF são: identificar os riscos de cumprimento significativos; garantir a execução de uma estratégia de resposta integrada; monitorizar a implementação e eficácia das estratégias.

Os conceitos mais inovadores encontram-se na aplicação integrada da metodologia de gestão do risco, adaptada às atividades da AT, um maior envolvimento das associações representativas dos contribuintes e/ou dos seus consultores fiscais, e um especial enfoque na comunicação, quer interna quer externa, procurando obter um efeito multiplicador da eficácia das atuações da AT.

4.5.2 Fatura eletrónica

A AT procede a uma reforma fundamental do regime da faturação em Portugal, que assenta em 5 pilares essenciais:

- Fatura obrigatória nas transmissões de bens e prestações de serviços, sem necessidade de solicitação prévia, aplicável a todos os setores de atividade e independentemente de o adquirente ser uma pessoa singular ou coletiva;
- Obrigatoriedade dos agentes económicos transmitirem eletronicamente os elementos das faturas à AT;
- Criação de um incentivo fiscal em sede de IRS para os consumidores que exijam fatura, o qual, numa primeira fase, corresponderá a uma dedução em sede de IRS, correspondente a 5% do IVA suportado por qualquer membro do agregado familiar, incluído em faturas que titulam aquisições de bens e serviços em determinados setores de atividade, com um limite anual de 250 euros;
- Criação da obrigação dos agentes económicos comunicarem à AT (por via eletrónica) os documentos de transporte das mercadorias em circulação permitindo um controlo mais eficaz e em tempo real das transações económicas, assegurando a desmaterialização dos documentos de transporte;
- Admissão de novos inspetores tributários e reforço da cooperação com a Unidade de Ação Fiscal (UAF) da Guarda Nacional Republicana (GNR), garantindo que os efetivos desta força possam intervir mais ativamente em ações inspetivas.

4.5.3 Plano de Gestão Integrada da Representação da Fazenda Pública

O contencioso judicial na área fiscal e aduaneira é uma atividade da AT de elevada importância e a resolução dos processos de contencioso judicial, embora sendo da esfera dos Tribunais Administrativos e Fiscais, implica a intervenção da AT através dos Representantes da Fazenda Pública (RFP) com a

elaboração de peças e diligências processuais. Nesta área, destaca-se a continuação da implementação prevista para 2013 do **Plano de Gestão Integrada da Representação da Fazenda Pública (PGIRFP)**.

Este Plano assenta em três estratégias, Estratégia integração funcional, da Qualidade da Representação e da Intervenção cujos objetivos e impactos se especificam de seguida.

Objetivos:

- Implementar a gestão integrada da RFP;
- Atribuir ao diretor-geral da AT, a RFP nos tribunais, com faculdade de delegação;
- Aprofundar a relação da RFP com os serviços da AT que praticam os atos;
- Desenvolver o Sistema de avaliação dos atos processuais;
- Afetar à RFP e suas equipas de apoio mais funcionários com elevada qualificação técnica;
- Garantir a especialização dos representantes, por áreas jurídicas;
- Formar equipas multidisciplinares nas áreas de economia e finanças de apoio aos RFP;
- Implementar a base de conhecimentos com toda a informação de carácter doutrinal e jurisprudencial;
- Reanalisar, no contencioso associado às execuções fiscais, os atos praticados antes da submissão ao tribunal;
- Revogar os atos impugnados sem sustentação bastante para resistirem à sindicância judicial;
- Reforçar a atuação da RFP na contestação, inquirição de testemunhas, produção e oferecimento de prova e alegações;
- Recorrer das decisões judiciais desfavoráveis à AT apenas em processos em condições de procedibilidade.

Impactos:

- Aumento da utilização de meios processuais que a Lei confere com vista assegurar uma melhor defesa dos interesses do Estado;
- Maior uniformidade da posição dos RFP em matérias com conteúdo jurídico idêntico com reforço positivo da probabilidade de ganho da AT;
- Maior conhecimento pelas entidades que proferem os atos contestados do resultado das decisões judiciais com efeito pró-ativo na eliminação dos erros praticados;
- Melhoria da qualidade e uniformização das peças processuais produzidas;
- Contribuir de forma ativa para a formação da jurisprudência dos tribunais;

- Redução dos do número dos processos submetidos à litigância judicial;
- Diminuição dos encargos financeiros associados ao contencioso judicial.

4.5.4 Indicadores de gestão

A medição sistemática do desempenho de uma organização possibilita avaliar se os seus objetivos e as estratégias definidas estão a ser cumpridos permitindo um melhor controlo de gestão e suporte à tomada de decisão. A AT, partindo da sua experiência com indicadores de desempenho, pretende consolidar um painel de indicadores de desempenho, autonomizando a recolha da informação e tornando o seu acesso mais alargado e atempado.

Assim, a obtenção de informação de qualidade, que permita construir um painel de indicadores, de uma forma célere e eficiente, sobre o desempenho das várias unidades orgânicas da AT, é determinante na medida em que possibilita:

- Acompanhar a evolução do desempenho dos serviços da AT, de uma forma contínua, para assim tornar possível a identificação e implementação precoce de ações preventivas e/ou corretivas necessárias para otimizar o desempenho global da organização;
- Avaliar as diversas unidades orgânicas e a AT, no âmbito do SIADAP;
- Disponibilizar informação para que internamente se possa avaliar o cumprimento das políticas e os procedimentos de controlo interno da AT e assegurar o acompanhamento das medidas preventivas e corretivas dos sistemas de controlo interno;
- Responder aos pedidos de informação solicitados por organismos de controlo externo, nomeadamente a IGF.

4.6 Avaliação e Controlo do Plano

Em 2013, a avaliação da execução do Plano de Atividades da AT será efetuada em obediência às disposições legais, o que se traduz na monitorização permanente dos QUAR definidos superiormente quer para a AT, quer para todas as unidades orgânicas que a integram.

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 2013;

- ◆ Avaliação periódica do grau de realização dos objetivos pelos responsáveis de cada unidade orgânica, deteção de eventuais desvios e, quando necessário, tomada de medidas com vista à sua correção, 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 identificando desvios e propondo medidas corretivas ou revisão dos indicadores e metas;
- ◆ Controlo da execução do Plano de Atividades, materializado na monitorização dos diversos QUAR e fichas de atividades, servindo os seus resultados de base para a elaboração de relatórios intercalares destinados a divulgar o grau de execução dos objetivos das unidades orgânicas;
- ◆ No fim de 2013, será efetuada a avaliação final do grau de cumprimento dos objetivos operacionais constantes do QUAR, cujos resultados integrarão o Relatório de Atividades desse ano, o qual será objeto de apreciação pela tutela e divulgado ao público.

4.7 Recursos Planeados

O ano de 2013, no que respeita aos recursos financeiros, será marcado pela continuidade da política de contenção de custos comum a toda a Administração Pública portuguesa.

Quanto aos recursos humanos, em 2013, apesar de se perspetivar um elevado ritmo de saídas, por motivo de aposentação, é expetável um aumento global de efetivos, decorrente do concurso interno, atualmente em curso, para a ocupação de 1.000 postos de trabalho da categoria de inspetor tributário, nível 1.

Relativamente às instalações, em 2013, a AT continuará a racionalizar a sua utilização e afetação, o que se traduzirá em ganhos de eficiência e eficácia e também em importantes economias de custos.

4.7.1 Recursos financeiros

Em 2012, a despesa realizada da AT situou-se nos 527,7 milhões de euros. Para 2013, as necessidades financeiras da AT foram estimadas em 599,7 milhões de euros, montante que foi aprovado e cuja distribuição por rubricas se apresenta no quadro abaixo.

Recursos financeiros da AT para 2013

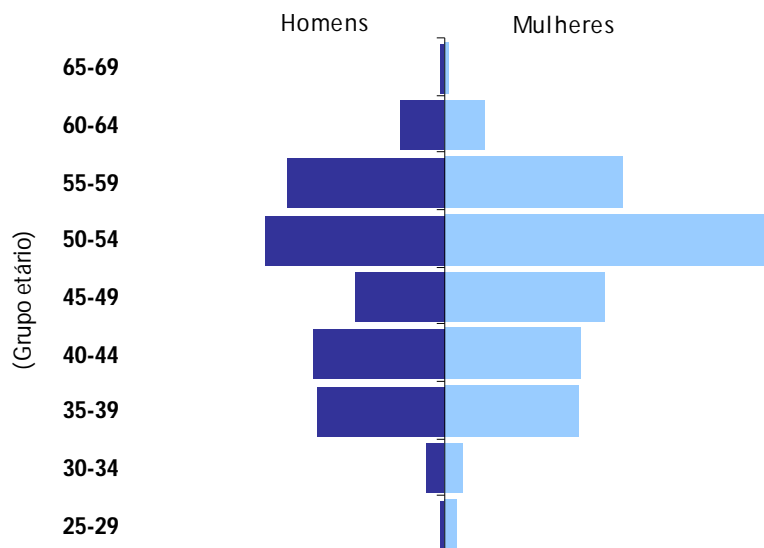
Rubricas	Despesa aprovada	
	(Milhões €)	(% do total)
Funcionamento	599,7	100,0%
Despesas com pessoal	432,7	72,2%
Aquisição de bens e serviços	134,1	22,4%
Outras despesas correntes	18,0	3,0%
Despesas restantes	14,9	2,5%
PIDDAC	0,0	0,0%
Outros valores	0,0	0,0%
Total	599,7	100,0%

No total da despesa aprovada, as despesas com pessoal representam 72,2%, seguida das despesas com aquisição de bens e serviços, com um peso de 22,4%.

4.7.2 Recursos humanos

No final de 2012 a AT contava com 11.566 trabalhadores em exercício efetivo de funções. A idade média dos efetivos da AT em 2012 situou-se nos 48 anos. Como se pode verificar na pirâmide etária apresentada abaixo, o grupo etário predominante é o dos 50-54 anos de idade que abrange 28,7% do total de efetivos, seguido do grupo etário dos 55-59 anos de idade onde se enquadram 19,2% dos trabalhadores da AT. O índice de envelhecimento (percentagem de trabalhadores com idade superior a 55 anos face ao total de trabalhadores) cifrou-se nos 24,1%.

Pirâmide etária da AT em 2012



Em 2013 é expetável um aumento de efetivos, decorrente do concurso interno, atualmente em curso, para a ocupação de 1.000 postos de trabalho da categoria de inspetor tributário, nível 1. Não obstante, tendo em conta o número de pedidos de aposentação enviados para a Caixa Geral de Aposentações em 2012, perspectiva-se que em 2013 o ritmo de saídas, por motivo de aposentação, seja elevado.

No quadro abaixo, apresenta-se as carreiras atualmente existentes na AT e o número de trabalhadores previstos para o ano de 2013.

Recursos humanos da AT para 2013

Carreiras	Efetivos planeados (Número)
Dirigentes - direção superior	17
Dirigentes intermédios	264
Chefias tributárias	1.206
Investigação tributária	9
Técnica superior	219
Técnica superior aduaneira	268
Técnica superior de laboratório	1
Especialistas de informática	107
Técnica economista	146
Técnica jurista	25
GAT - gestão tributária	1.442
GAT - inspeção tributária	3.074
GAT - técnicos de administração tributária adjuntos	3.363
Técnicos verificadores aduaneiros	251
Analistas aduaneiros - auxiliar de laboratório	3
Secretários aduaneiros	193
Técnico de informática	67
Verificadores auxiliares aduaneiros	627
Assistente técnico	985
Subinspetor	3
Pessoal ex-Junta de Crédito Público	5
Assistente operacional	357
Outros	1
TOTAL	12.633

Com vista ao desenvolvimento dos objetivos definidos para a área de recursos humanos, serão desenvolvidas as seguintes **atividades**:

- Desenvolvimento das funcionalidades na aplicação informática de gestão de recursos humanos, dotando-a de maior informação e tornando-a de mais fácil utilização pelos colaboradores da AT;
- Implementação do sistema de Gestão de Recursos Humanos em modo partilhado (GeRHuP), previsivelmente no 2.º semestre de 2013;

- Elaboração de mapas de pessoal que reflitam as reais necessidades de pessoal da AT;
- Abrir e concretizar os procedimentos concursais para os cargos de direção intermédia de 1º e de 2º grau, em virtude da designação, em regime de substituição, de dirigentes com efeitos a 1 de janeiro de 2012;
- Conclusão do projeto do estatuto de pessoal e regime de carreiras da AT;
- Acompanhamento da implementação do SIADAP na AT;
- Elaboração do projeto de Portaria relativa aos uniformes/cartões de identificação dos trabalhadores da AT;
- Elaboração da regulamentação que se mostre necessária à implementação e desenvolvimento do novo sistema de carreiras da AT;
- Conclusão do período experimental e celebração dos contratos em funções públicas por tempo indeterminado com os inspetores tributários licenciados em direito, cujo processo de recrutamento foi iniciado em 30 de dezembro de 2011;
- Recrutamento e respetivo acompanhamento do período experimental dos 1.000 novos inspetores tributários, licenciados nas áreas de Economia, Gestão, Auditoria, informática e Estatística;
- Otimizar a distribuição dos colaboradores pelos diversos serviços, atentos aos constrangimentos decorrentes do número de aposentações a verificar em 2013.

4.7.3 Instalações

Os serviços da AT (centrais e periféricos) encontram-se distribuídos por 680 instalações (entre edifícios e frações autónomas), das quais 12% são propriedade do Estado, 83% são arrendadas e 5% são cedidas. No seu conjunto, perfazem uma área total de cerca de 355.000 m².

A política de racionalização das infraestruturas utilizadas e a libertação de recursos financeiros daí adveniente permitirão continuar e reforçar o investimento na modernização das instalações, com vista à melhoria das condições de trabalho e de atendimento aos contribuintes, através da realização de obras de beneficiação nas mesmas.

Este processo, vindo de anos anteriores, traduziu-se não só em ganhos de eficiência e eficácia resultantes da concentração de serviços anteriormente demasiado dispersos, mas também em importantes economias de custos, com arrendamentos, energia, manutenção e conservação dos imóveis. O programa para alteração da distribuição geográfica da rede local dos serviços da AT, em

curso, possibilitará a adoção de novos modelos de relacionamento com os contribuintes que permitirão continuar a obter ganhos de eficiência e economia em instalações.

Em 2013, a AT continuará a racionalizar a utilização e a afetação das suas instalações destacando-se as seguintes atividades a serem desenvolvidas:

- Organização da logística da reorganização de serviços locais e regionais;
- Desenvolvimento de estudos para novos conceitos e modelos de atendimento;
- Estudos de racionalização e reorganização espacial de serviços da AT;
- Inspeções técnicas a instalações;
- Elaboração e revisão de planos de segurança;
- Manutenção e conservação do parque imobiliário;
- Estudos de padronização e aplicação da imagem da AT.

Da concretização das atividades referidas esperam-se os seguintes impactos:

- Melhoria da qualidade do funcionamento dos serviços;
- Redução do número de instalações e da área global utilizada;
- Instalação de experiências piloto do novo modelo de atendimento;
- Funcionamento otimizado de unidades orgânicas;
- Melhoria das condições de segurança para colaboradores e utentes;
- Maior reconhecimento público da nova imagem da AT.

ANEXOS

Anexo 1 – Siglas

AAP Equipa de Projeto Multidisciplinar de Administração de Plataformas

AEO *Authorized Economic Operator*

AGCI Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Contribuintes e Inspeção

AGI Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Impostos

AGOC Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Operações e Comunicações

AJFF Equipa de Projeto Multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros

ASA Equipa de Projeto Multidisciplinar de Sistemas Aduaneiros

APDEX *Application Performance Index*

AT Autoridade Tributária e Aduaneira

CAC Comité do Código Aduaneiro Comunitário

CAT Centro de Atendimento Telefónico

CAAT Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira

CCE Certificados Comprovativos de Exportação

CCPA Centros de Cooperação Policial e Aduaneira

CDT Convenção para evitar a Dupla Tributação

CE Comissão Europeia

CEF Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros

CPLP Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

CRM *Management Relation Clients*

DAV Declaração Aduaneira de Veículos

DGAIEC Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo

DGCI Direção-Geral dos Impostos

DGITA Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros

DIC Declaração de Introdução no Consumo

DS Direção de Serviços

DSA Direção de Serviços de Avaliações

DSAA Direção de Serviços Antifraude Aduaneira

DSAI Direção de Serviços de Auditoria Interna

DSC Direção de Serviços de Cobrança

DSCAC Direção de Serviços de Comunicação e Apoio ao Contribuinte
DSCC Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCRI Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
DSF Direção de Serviços de Formação
DSGCT Direção de Serviços de Gestão de Créditos Tributários
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
EMCS *Excise Movement Control System*
EPMSI Equipa de Projeto Multidisciplinar de Segurança Informática
IABA Imposto sobre o Álcool e Bebidas Alcoólicas
IEC Imposto Especial sobre o Consumo
IES Informação Empresarial Simplificada
IMI Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT Imposto Municipal sobre a Transmissão Onerosa de Imóveis

INIR Instituto de Infraestruturas Rodoviárias
IOTA Intra-European Organisation of Tax Administrations
IR Imposto sobre o Rendimento
IRC Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRS Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS Imposto do Selo
ISO *International Organization for Standardization*
ISP Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
ISV Imposto sobre Veículos
IT Imposto sobre o Tabaco
IUC Imposto Único de Circulação
IVA Imposto sobre o Valor Acrescentado
LGT Lei Geral Tributária
NAGC Equipa de Projeto Multidisciplinar de Arquitetura e Gestão de Canais
NGR Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão da Relação
NMIQ Equipa de Projeto Multidisciplinar Missão para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte
OCDE Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico
OE Orçamento do Estado
PAEF Programa de Assistência Económica e Financeira
PICAT Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PICATFin Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas
PCP Principais Pessoas de Contacto
PER Processo Especial de Revitalização
PIDDAC Programa de Investimento e Despesa da Administração Central
POSEI-REA Programa de Opções Específicas para fazer face ao Afastamento e à Insularidade – Regime Específico de Abastecimento
PROLIP Projeto de apoio à Língua Portuguesa
PSI *Proliferation Security Initiative*
QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização
RA Revisões Administrativas de 1º grau
RAF Repositório Antifraude
RH Recursos Hierárquicos
RCM Resolução do Conselho de Ministros
RES Reclamações, Elogios e Sugestões

RGIT Regime Geral das Infrações Tributárias
RITTA Rede Informática dos Serviços Tributários e Aduaneiros
SAF-T *Standard Audit File for Tax Purposes*
SCO Sistema de Contraordenações
SDS Sistema de Declaração Sumária
SEF Sistema de Execuções Fiscais
SIC Sistema dos Impostos Especiais de Consumo
SIC-EU SIC – Comunidade Europeia
SIC - ES – SIC- Estampilhas
SIC - EX SIC - Controlo das Existências dos Entrepostos Fiscais
SICAT Sistema do Contencioso Administrativo
SIGA Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SGI Sistema de Gestão de Processos de Insolvência
SIGER Sistema de Gestão de Reversões
SIGEST Sistema de Informação de Gestão Operacional
SIGIDE Sistema de Gestão Integrada dos Devedores Estratégicos
SINQUER Sistema de Inquéritos Criminais
SIPE Sistema Informático de Penhoras Eletrónicas
SGPS Sociedade Gestora de Participações Sociais
SIAF Sistema de Inquéritos da Administração Fiscal
SIADAP Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SII IT Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SINQUER Sistema de Inquéritos Criminais
SIPDEV Sistema de Publicitação de Devedores
SIREVE Sistema de Recuperação de Empresas por Via Extrajudicial
SF Serviço de Finanças
STADA Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
TJUE Tribunal de Justiça da União Europeia
UE União Europeia
UGC Unidade de Grandes Contribuintes
UO Unidades Orgânicas

Anexo 2 – Síntese das Atividades Planeadas

Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras		
Objetivos	Atividades	UO
Realizar inspeções (internas e/ou externas) e produzir relatórios de excelência (internos ou externos) que preencham os requisitos do Questionário de Revisão/ Auditoria	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC
Recuperar imposto não declarado e potencialmente em falta através de correções e regularizações voluntárias	Realizar auditorias internas e externas	UGC
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário em IRS	Conceber e melhorar aplicações informáticas	DSIRS
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário em IRC	Apoiar projetos informáticos relativos à campanha da DM22	DSIRC
Assegurar o cumprimento declarativo e de liquidação	Optimizar o sistema de liquidação	DSIMI
	Controlar os benefícios fiscais e das isenções informatizadas	
	Controlar as inscrições/atualização das matrizes	
Assegurar os interesses financeiros da Comunidade Europeia	Coordenar os procedimentos relativos à colocação à disposição da Comissão Europeia dos recursos próprios tradicionais	DSTA
	Satisfazer os pedidos efectuados pela Comissão Europeia	
Acompanhar os níveis de desempenho da AT	Monitorizar a realização dos tempos de desalfandegamento	DSRA
	Monitorizar os prazos de emissão do CCE	
Melhorar a eficácia no apoio laboratorial prestado	Estudar e aplicar novos métodos de análise	DSTAL
	Implementar métodos de análise	
Proceder à atualização da legislação aplicável aos controlos físicos com extração de amostras	Elaborar projeto de alteração do DL 39279/53 que regulamenta a realização das análises de recurso	DSTAL
Garantir a contabilização e conciliação das receitas no SGR	Apurar os valores mensais das receitas e reembolsos/restituições das receitas fiscais	DSCC
	Efetuar a conciliação mensal das receitas fiscais	
	Efetuar a conciliação mensal dos reembolsos/restituições	

Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras		
Objetivos	Atividades	UO
Incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Apreciar as situações complexas detetadas pelos Serviços Centrais e Regionais e definir procedimentos técnicos de inspeção	DSPCIT
	Tratar informação para carregamento da execução dos indicadores para Avaliação de Desempenho dos Serviços - SIADAP	
	Monitorizar mensalmente a atividade da Inspeção Tributária	
Selecionar contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	Realizar 8 seleções de contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	DSPCIT
Elaborar o PNAITA e os Relatórios de Atividades respetivos da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes.	Elaborar o Plano de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira (PNA ITA) para 2014	DSPCIT
	Elaborar relatórios mensais de atividades da Inspeção Tributária a nível Nacional e por Unidade Orgânica.	
Garantir uma taxa de execução de definição de requisitos de projetos informáticos inscritos no PA (%)	Incrementar o n.º de critérios de seleção	DSPCIT
	Informação Empresarial Simplificada - Submissão	
	Implementar novas funcionalidades no SII IT	
Seleção de sujeitos passivos para investigação	Selecionar sujeitos passivos para investigação	DSIFAE
Realizar processos de investigação criminal	Realizar atos de investigação em inquéritos (Investigação Criminal - art.º 40º do RGIT)	DSIFAE
Investigar sujeitos passivos potencialmente envolvidos em esquemas de fraude	Realizar ações de investigação com vista à detecção de esquemas de fraude	DSIFAE
Realizar pedidos recebidos no âmbito da cooperação administrativa	Trocar informação com os outros Estados Membros ao abrigo do regulamento (CE) nº 904/2010	DSIFAE
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Supervisionar e rever, ao nível estratégico, a atividade antifraude, nas vertentes aduaneira e dos IEC/ISV, desenvolvida pela DSAFA e pelas Alfândegas	DSAFA
	Executar funções de análise e de avaliação do risco, com recurso ao sistema de seleção automática, com o objectivo de orientar, de forma inteligente as atividades de controlo das Alfândegas	
	Elaborar e acompanhar a execução da vertente aduaneira do PNAITA	

Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras		
Objetivos	Atividades	UO
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território PT e na Comunidade	Definir objetivos de atuação, orientar, controlar e avaliar o desempenho e a eficiência, bem como garantir a coordenação das atividades antifraude, nas vertentes aduaneira e dos IEC/ISV	DSAFA
	Proceder à recolha (com Inserção no SIIAF) e tratamento integrado de informações, com objetivo de orientar, com base em padrões de análise de risco, as atividades antifraude	
	Centralizar e difundir a informação no âmbito do sistema antifraude nacional, comunitários e internacionais	
Reforçar a cooperação institucional com entidades externas	Promover a cooperação administrativa entre a AT e outras entidades públicas ou privadas, tendo em vista a troca regular de informações relativas à luta antifraude	DSAFA
	Coordenar com entidades externas, a programação e realização da atividade operacional conjunta	
Otimizar a área da investigação criminal	Monitorizar a qualidade técnica e os tempos de resposta, relativamente às diligências de inquérito, no âmbito da investigação criminal	DSAFA
	Assegurar a execução das diligências no âmbito da investigação criminal	
Reduzir os tempos de tramitação processual e promover a resolução de processos	Monitorizar o contencioso tributário	DSJT
	Monitorizar as infracções tributárias	
	Intervir nos processos judiciais	
Promover a valorização profissional e o aumento da produtividade	Realizar formação interna para aumentar a capacitação profissional	DSCAC
Concretizar o plano anual de atividades dos Sistemas de Informação de acordo com as prioridades definidas e assegurando o cumprimento dos prazos	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	ASA
	Gerir a execução dos projetos aprovados, identificando eventuais desvios e implementando as medidas corretivas adequadas	AGI
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objectivo	AJTFF
	Planear conceber e acompanhar o ciclo de desenvolvimento de projetos	AGCI
	Controlar a execução dos projetos	ASA, AGCI, AJTFF

Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras		
Objetivos	Atividades	UO
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Resolver incidentes e esclarecer dúvidas	ASA, AJTFF, AGI, AGCI
	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI, ASA, AJTFF
	Controlar a qualidade dos programas desenvolvidos	AGI
Promover a melhoria contínua dos processos e assegurar o cumprimento das normas internas	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	AGCI, ASA, AJTFF, ASA
	Desenvolver os projetos de acordo com as metodologias e normas em vigor, nomeadamente: Metodologia de planeamento e gestão de projetos (MPGP) e Sistema de gestão de qualidade (SGQ)	AGI
Aumentar a grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Optimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGCI, ASA, AJTFF
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Gerir plataformas	AAP
	Gerir bases de dados	
	Programar intervenções	

Flexibilizar a organização e otimizar os recursos		
Objetivos	Atividades	UO
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT IV (2013/2015); dinamizar e coordenar a cooperação bilateral <i>ad hoc</i> com os países da CPLP	DSCRI
	Atualizar e dinamizar o site das Alfândegas da CPLP	
	Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira multilateral e bilateral com os países da CPLP	
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas	Assegurar a cooperação e assistência técnica no âmbito do Programa TAIEX e Portugal/UE	DSCRI
	Coordenar e gerir os pedidos de assistência técnica no âmbito da UE/PESD	
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais.	Assegurar a preparação nas reuniões de diretores-gerais das Alfândegas dos estados membros da UE e da Turquia (Club), na Reunião de Diretores-gerais das Alfândegas da América-Latina, Espanha e Portugal COMUCAM/COMALEP	DSCRI
	Assegurar a participação nas reuniões da OLAF, do Comité de Gestão de Quioto, no Comité de Reforço de Capacidades, entre outras, na vertente aduaneira	
Reforçar a cooperação institucional com entidades nacionais externas	Organizar e participar em eventos nacionais/internacionais	DSCRI
Diminuir os prazos médios de resposta em IRC	Realizar processos relativos a pedidos de informação vinculativa	DSIRC
Participação e cooperação com organismos internacionais e administrações fiscais de outros Estados membros	Participar em reuniões no Conselho, na Comissão e no Comité IVA	DSIVA
	Participar no Programa Fiscalis	
Garantir o acompanhamento dos projetos e o bom funcionamento dos sistemas de informação e de gestão	Assegurar a melhoria constante do SIGIP e dos instrumentos de divulgação da pauta	DSTA
	Promover ações destinadas à correção e melhoria das funcionalidades do SIGIP.	
Aumentar a eficiência dos serviços	Analisar as propostas de legislação comunitária	DSRA
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2013	

Flexibilizar a organização e otimizar os recursos		
Objetivos	Atividades	UO
Reduzir os custos com as análises efectuadas em Laboratórios externos	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características dos azeites	DSTAL
Reforçar o controlo da informação financeira - AT / IGCP	Efetuar a conciliação das contas financeiras AT/IGCP	DSCC
Assegurar a disponibilização da informação contabilística e estatística das receitas de Estado / Regiões Autónomas / Municípios	Apurar diariamente toda a informação de cobrança e reembolsos/restituições	DSCC
	Apurar as receitas a transferir para as Regiões Autónomas	
Assegurar a produção de especificações técnicas de Sistemas Informáticos	Levantar as especificações técnicas para a adopção do DUC em todas as cobranças de receitas Aduaneiras	DSCC
	Proceder ao levantamento das especificações técnicas para implementação do SLC nas Tesourarias Aduaneiras	
Apoiar os serviços da AT na tramitação dos processos de contencioso e infracções tributárias	Elaborar instrumentos de gestão	DSJT
	Elaborar documentos metodológicos	
Reduzir o Tempo Médio de Conclusão e de Resposta	Elaborar Planos de agilização de procedimentos e controlo da antiguidade da dívida	DSGCT
	Acompanhar os serviços	
Assegurar a elaboração dos Instrumentos de Gestão da AT	Elaborar os instrumentos de gestão da AT	DSPCG
Promover a melhoria de desempenho da AT	Elaborar estudos e metodologias visando a melhoria de desempenho da organização	DSPCG
Elaborar estudos e propostas de reorganização da AT	Elaborar o plano de implementação e reestruturação da rede local da AT	DSPCG
Promover a implementação de iniciativas que visem o aumento da qualidade dos serviços prestados.	Avaliar a satisfação dos clientes – Canal Internet	DSPCG

Flexibilizar a organização e otimizar os recursos		
Objetivos	Atividades	UO
Elaborar indicadores de apoio à gestão para controlo orçamental	Criar indicadores	DSGRF
Assegurar todos os procedimentos tendentes a entrada do processamento dos vencimentos no GERUP	Entrada em produção da aplicação	DSGRF
Incrementar os procedimentos aquisitivos por Concurso Público	Elaborar propostas	DSGRF
Garantir a organização do cadastro e gestão patrimonial dos imóveis do parque imobiliário afecto à AT	Efetuar o levantamento dos dados dos imóveis próprios e arrendados afectos à AT e sua inscrição nas Bases de Dados DSIE e SIIE.	DSIE
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da A.T.	Elaborar relatórios de Inspeção Técnica a Instalações da AT	DSIE
	Efetuar a recolha diária de informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	
	Realizar a manutenção dos equipamentos passivos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementação de Planos de Emergência nos edifícios da AT	
Assegurar a implementação do plano de reestruturação da AT	Realizar as obras de conservação em imóveis do Parque imobiliário da AT	DSIE
	Efetuar a gestão logística na implementação da reorganização do dispositivo de atendimento presencial da AT	
	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT	
Optimizar as medidas de afectação/reafectação dos trabalhadores, no âmbito das políticas de gestão de pessoal	Proceder à afectação dos trabalhadores, por iniciativa dos serviços	DSGRH
	Proceder ao tratamento da informação no âmbito da migração de dados dos sistemas legados da AT para o GeRHuP	
	Elaborar o Balanço Social de 2012	
Promover a plena ocupação dos postos de trabalho e aplicar os mecanismos de evolução nas carreiras	Elaborar e apresentar proposta ao DG para celebração de contratos dos IT	DSGRH
	Elaborar a lista dos trabalhadores que reúnem 10 pontos no ano de 2012 para apresentação superior	
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Elaborar lista de transição (carreiras especiais), no prazo de 60 dias, após entrada em vigor do diploma	DSGRH
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da Lei	

Flexibilizar a organização e otimizar os recursos

Objetivos	Atividades	UO
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respectivos efeitos	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH
	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP	
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Executar um plano de atividades de aprendizagem	DSF
Otimizar a utilização do Sistema de Gestão da Formação	Implementar o SGF em todas as UO dos Serviços Centrais e da Área Aduaneira	DSF
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Catalogar os recursos de apoio à aprendizagem p/pesquisa no gestor de conteúdos	DSF

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro		
Objetivos	Atividades	UO
Informar e decidir os processos de reclamação graciosa	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa/reclamação graciosa	UGC
Aumentar a taxa de conclusão dos processos de Parecer reduzindo o tempo médio de pendência	Prestar apoio jurídico	DSCJC
Garantir os níveis de cumprimento de prazos nos Processos Judiciais	Exercer o patrocínio judiciário dos órgãos de Administração Fiscal junto dos tribunais Administrativos e Fiscais	DSCJC
	Assegurar o patrocínio judiciário dos trabalhadores da AT quando demandem ou sejam demandados por factos ocorridos no exercício das suas funções	
	Prestar colaboração ao Ministério Público	
Aumentar a taxa de conclusão dos processos disciplinares reduzindo o tempo médio de pendência	Instruir os processos disciplinares e de inquérito	DSCJC
	Participar aos órgãos de instrução criminal, factos susceptíveis de integrar o conceito de crime	
	Realizar reuniões periódicas de coordenação técnica	
Assegurar o cumprimento dos objectivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Realizar auditorias internas	DSAI
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria	
	Realizar ações de formação específica em auditoria	
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC)	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do PGRCIC	DSAI
	Analisar as situações denunciadas no âmbito do PGRCIC	
Garantir a implementação das recomendações e propostas por parte das diferentes UO da AT	Proceder ao acompanhamento das medidas adoptadas tendentes ao acatamento das recomendações e propostas mencionadas em relatórios da IGF e Tribunal de Contas, e contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas e superiormente sancionadas.	DSAI
Aumentar a produtividade em IRS	Responder às solicitações dos contribuintes ou de outros serviços	DSIRS
Diminuir os prazos médios de resposta em IRS	Analisar e responder aos pedidos dos Tribunais, recursos e pedidos de revisão	DSIRS

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro		
Objetivos	Atividades	UO
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Controlar o crédito de imposto por dupla tributação internacional	DSRI
	Controlar o cumprimento das obrigações declarativas dos titulares de rendimentos abrangidos pela Diretiva da Poupança	
Reduzir o número de processos e agilizar a troca de informação no âmbito da cooperação internacional	Analisar/tratar processos de contencioso (Recursos, revisões e apoio à decisão de reclamações graciosas)	DSRI
	Analisar/tratar processos de reembolso	
Melhorar o desempenho da DSIVA na área do Contencioso Administrativo	Resolver processos de recurso hierárquico	DSIVA
	Resolver processos de revisão oficiosa	
Elaborar orientações para a correta aplicação do IVA	Participar em Grupos de Trabalho	DSIVA
	Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respectivas obrigações fiscais	Resolver processos de consulta	DSIVA
	Resolver processos de informação vinculativa	
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Emitir Alertas via SMS, <i>mail</i> e Portal das Finanças, com a indicação dos prazos para cumprimento de obrigações de pagamento	DSIMI
	Resolver os processos de IMI	
Melhorar o desempenho da UO	Proceder ao estudo e análise de questões de índole jurídico-tributárias	
Melhorar o desempenho da UO	Realizar estudos e análises para suporte à atividade dos SF	DSIMT
	Analisar/tratar processos	
	Responder ao pedido de informação vinculativa	

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro		
Objetivos	Atividades	UO
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação do IUC	DSIMT
	Efetuar o cruzamento da informação das participações e registo de contribuintes	
	Efetuar o cruzamento da informação com a modelo 11	
Aumentar a qualidade da avaliação	Monitorizar o trabalho desenvolvido pelos peritos avaliadores	DSA
	Realizar ações de formação a entidades externas à AT (Câmaras Municipais, Peritos Locais, Peritos Independentes)	
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	
Aumentar a eficiência dos serviços	Avaliar os prédios urbanos	DSA
	Produzir e enviar periodicamente informação de gestão	
	Responder a pedidos de esclarecimentos de contribuintes ou de outros serviços	
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Informar e apoiar os operadores económicos e outros clientes externos e internos no cumprimento das suas obrigações	DSIECIV
	Elaborar e reformular atempadamente as FAQ no âmbito do EMCS	
	Avaliar atempadamente os pedidos formulados pelos clientes internos e externos no âmbito do EMCS	
Participação e cooperação com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros Estados-Membros	Elaborar relatórios na sequência da participação em reuniões internacionais	DSIECIV
	Avaliar atempadamente os pedidos formulados pelos EM no âmbito do EMCS	
	Participar em seminários ou Grupos de Trabalho no âmbito do Programa Fiscalis	
Melhorar o desempenho na apreciação dos meios de reação graciosos	Estudar e analisar questões de índole jurídico-tributárias, no âmbito dos IEC e ISV, em sede de recursos hierárquicos e reclamações graciosas	DSIECIV

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro		
Objetivos	Atividades	UO
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	Elaborar circulares, ofícios circulados e outras instruções de serviço	DSIECIV
	Elaborar atualizações e novos conteúdos para manuais técnicos	
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Resolver os processos de pedidos de dispensa de pagamento/ reembolso de direitos aduaneiros, reclamações graciosas e de recursos hierárquicos	DSTA
	Assegurar a cooperação bilateral com as administrações aduaneiras dos países terceiros, efetuando e respondendo a pedidos de controlo <i>a posteriori</i> de provas de origem.	
	Agilizar o processo de preparação, análise e resposta a pedidos dos operadores económicos sobre emissão de informações pautais vinculativas (IPV)	
Reduzir os tempos de resposta nos serviços prestados e incrementar a produção de instruções administrativas	Apreciar e responder às solicitações efetuadas	DSRA
	Analisar e apresentar proposta de decisão de pedidos	
	Elaborar instruções administrativas	
Implementar a uniformização dos procedimentos e o reforço dos controlos	Elaborar/atualizar instruções/folhetos de licenciamento e controlo de produtos agrícolas, industriais e estratégicos	DSL
	Reformular/atualizar a portaria conjunta POSEI-REA	
Promover a cooperação e a adoção das melhores práticas de controlo, métodos e instrumentos de trabalho	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre licenciamento e controlo de bens de duplo uso	DSL
	Realizar ações de monitorização do curso de <i>e-learning</i> elaborado pela Comissão Europeia, sobre controlos à importação e exportação de precursores de droga, destinado à indústria	
	Realizar a verificação <i>a posteriori</i> de certificados emitidos pelas Direções Regionais, ao abrigo de contingentes	
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL
Reduzir o tempo de resposta nos processos técnicos da DS	Analisar e tratar os processos do próprio ano e de anos anteriores	DSC
	Controlar o n.º de pendências na instauração de processos	
Melhorar o apoio ao contribuinte	Analisar e tratar processos de correção de erros - guias de Retenções na Fonte	DSC

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro

Objetivos	Atividades	UO
Reduzir o prazo de pagamento de reembolsos de IVA	Analisar, tratar e autorizar o pagamento de processos de reembolso de IVA	DSR
	Elaborar propostas de ações inspetivas	
Melhorar a eficiência dos serviços	Identificar e tipificar as questões mais frequentes	DSR
	Acompanhar e monitorizar as recomendações de auditorias	
Desenvolver mecanismos que permitam reduzir custos de contexto	Elaborar informações com os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos automáticos em sede de IVA e de IR; elaborar informações com os critérios de seleção com vista à cessação oficiosa	DSRC
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Responder a solicitações de contribuintes ou de outros serviços	DSRC
Assegurar a resposta célere a solicitações e a diligências processuais nos processos judiciais	Responder a solicitações dos contribuintes, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	DSJT
	Responder a solicitações dos contribuintes, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	
	Responder a solicitações dos tribunais	
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Atualizar os sistemas da cobrança coerciva	DSGCT
	Definir os requisitos funcionais para novas aplicações	
Promover o cumprimento do dever de pagamento voluntário e a regularização dos incumprimentos	Elaborar ações de promoção do pagamento e de incentivo ao cumprimento	DSGCT
Melhorar o desempenho na informação tributária e no apoio ao contribuinte	Apoiar os contribuintes e operadores económicos e prestar informação tributária	DSCAC
	Apoiar os contribuintes e operadores económicos no cumprimento voluntário das obrigações fiscais	
	Responder a solicitações de contribuintes e operadores económicos, por e-mail	
Aumentar a eficiência no atendimento telefónico	Responder às questões formuladas telefonicamente pelos contribuintes e operadores económicos para o CAT Central	DSCAC
	Apoiar a estrutura de atendimento telefónico (serviços regionais e locais)	

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos		
Objetivos	Atividades	UO
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC
Aumentar a produtividade em IRC	Resolver os processos de IRC	DSIRC
	Analisar e responder aos e-mails recebidos	
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Analisar/tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Controlar e acompanhar as solicitações efectuadas através de <i>e-mail</i>	DSIMT
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Resolver os processos instaurados	DSA
	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	
Incrementar medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa e de racionalização de procedimentos	Agilizar o processo de preparação, análise e resposta a pedidos de atribuição do estatuto de exportador autorizado	DSTA
	Disponibilizar as Informações complementares na parte 17 da Pauta de Serviço	
	Garantir a harmonização e aplicação uniforme nos 27 Estados-membros das normas relativas à importação das mercadorias no que respeita à proteção dos cidadãos	
Racionalizar a tramitação processual	Analisar e tramitar os processos de autorizações	DSRA
	Analisar e tratar as reclamações no atendimento - RCM 189/96	
Garantir a edição e difusão de informação com interesse para os agentes económicos	Atualizar toda a informação constante da página da Internet, quer na área agrícola, quer na área industrial	DSL
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	
Garantir e aperfeiçoar os tempos de resposta aos serviços e aos cidadãos	Controlar as anomalias ao nível do sistema do IVA	DSC
	Responder aos pedidos de esclarecimento dos serviços	
	Responder a pedidos dos Tribunais	

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Objetivos	Atividades	UO
Aumentar a capacidade de conclusão de processos (Contencioso)	Analisar e tratar os processos planeados no próprio ano	DSR
Assegurar a qualidade, fiabilidade e atualização dos dados do Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes	Rever, após publicação da respetiva portaria, os manuais de início e alterações de forma a atualizar a informação	DSRC
	Registrar as insolvências dos contribuintes singulares na sequência de sentenças judiciais publicadas no portal citius	
	Elaborar o manual de cessação de atividade	
Facilitar o cumprimento voluntário	Elaborar folhetos informativos e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCAC
	Gerir o conteúdo do Portal da AT (Internet e intranet) e colaborar com outras entidades nesse âmbito	
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organizar e desenvolver de tutoriais e sessões informativas de natureza virtual e presencial	DSF

