

Plano de Atividades 2020

Plano de Atividades 2020

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.103

(Documento aprovado pelo Conselho de Administração da
Autoridade Tributária e Aduaneira em 30 de abril de 2020 e pelo
Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º
204/2020-XXII, em 25 de maio de 2020)



Rua da Prata nº 20/22
1149-027 Lisboa

URL: www.portaldasfinancas.gov.pt

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	4
2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA	6
2.1 Visão, Missão e Valores	6
2.2 Orgânica	7
3. CONTEXTO	10
4. PREVISÃO DA RECEITA FISCAL	11
5. OBJETIVOS	12
5.1 Objetivos Estratégicos	12
5.2 Objetivos Operacionais	12
5.3 Quadro de Avaliação e Responsabilização	13
Objetivo 1. Facilitar o cumprimento voluntário	13
Objetivo 2. Reforçar o combate à fraude e evasão	16
Objetivo 3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	17
Objetivo 4. Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte	19
Objetivo 5. Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte	22
5.4 Projetos em destaque	24
5.5 Medidas de Simplificação Administrativa – Simplex+	27
5.6 Medidas de reforço do serviço aos cidadãos e às empresas originadas pelo contexto provocado pela pandemia COVID-19	28
5.7 Outras Atividades	29
6. RECURSOS PLANEADOS	34
6.1. Recursos humanos	34
6.2. Recursos financeiros	36
6.3. Instalações	37
6.4. Contratação Pública e Logística	38
7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO	39
ANEXOS	40
Anexo 1 – QUAR AT 2020	40
Anexo 2 – Síntese das Atividades Planeadas	42
Anexo 3 – Siglas e acrónimos	49

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Integrando o ciclo de gestão para 2020, e em articulação com o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), a elaboração do Plano de Atividades (PA) obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

Assentando numa metodologia de gestão e avaliação por objetivos, constitui uma ferramenta de gestão estratégica e de avaliação do desempenho organizacional e, simultaneamente, contribui para o reforço de uma cultura de excelência, orientada para resultados, e para o envolvimento e alinhamento de toda a organização no cumprimento dos objetivos identificados.

O PA, que integra o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), assume particular importância enquanto documento estruturante da atividade da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT). Enquadrado pelo Plano Estratégico AT para 2020-2022, reflete os objetivos que a organização se propõe alcançar neste ano, bem como os projetos e as atividades a realizar e os recursos a utilizar. Identifica, ainda, os indicadores que permitem avaliar a concretização daqueles objetivos no que respeita aos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

Uma referência ainda, na medida em que influencia claramente a elaboração do QUAR e por conseguinte do PA, à nova tendência na gestão pública, que se prende com a existência de objetivos comuns a todos os serviços públicos, os quais devem ser obrigatoriamente inscritos nos respetivos QUAR. Assim, na sequência do que sucedeu com o Orçamento de Estado (OE) para 2019, e alargando agora claramente o seu âmbito, na lei do OE para 2020 constam objetivos comuns de gestão, que se relacionam com a boa gestão dos trabalhadores, a execução das medidas previstas no programa «SIMPLEX» cuja responsabilidade de desenvolvimento e implementação lhe esteja atribuída e com a avaliação pelos cidadãos nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas.

A AT com o objetivo de promover e auxiliar o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras dos cidadãos, empresas e operadores económicos e manter a capacidade de resposta às questões que lhe são endereçadas, definiu medidas adaptadas ao atual contexto que impõe restrições à prestação do serviço público de atendimento presencial. Em linha com o que vem sendo uma prioridade reforça-se o atendimento não presencial (atendimento telefónico e atendimento digital através do Portal das Finanças, e-balcão) e centraliza-se o atendimento por marcação exclusivamente através do Centro de Atendimento Telefónico (CAT), permitindo assim regular o afluxo no atendimento presencial, o qual passa a ser efetuado unicamente através de marcação prévia e, em casos de impossibilidade de resolução, pelo CAT.

Tendo em atenção o atual contexto de incerteza, poderão vir a justificar-se ajustamentos nos objetivos definidos.

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

O presente documento desenvolve-se em sete capítulos distintos:

1. Nota introdutória;
2. Caracterização da AT;
3. Contexto de atuação da AT;
4. Previsão da receita fiscal;
5. Objetivos da AT;
6. Recursos Humanos e Financeiros planeados;
7. Acompanhamento e avaliação do plano.

2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

2.1 Visão, Missão e Valores

VISÃO

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

MISSÃO

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

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

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

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

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

VALORES

Integridade

A AT assegura um relacionamento com os contribuintes e os agentes económicos ancorado nos princípios da imparcialidade, da justiça e da equidade, exigindo dos seus trabalhadores uma atuação pautada por critérios de lealdade, honestidade e integridade.

Transparência

A AT promove um relacionamento leal com os contribuintes e agentes económicos, informando-os de forma aberta, clara e oportuna sobre os seus direitos e obrigações, e presta publicamente contas das atividades que desenvolve e dos resultados da sua atuação.

Compromisso

A AT assume uma postura de estreita colaboração com os contribuintes e a sociedade em geral, perseguindo um serviço de excelência, assente no rigor e no conhecimento técnico dos seus trabalhadores.

Inovação

A AT adota uma atitude aberta e promotora da inovação, fomentando o desenvolvimento e aplicação de soluções facilitadoras do cumprimento.

2.2 Orgânica

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

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

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

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

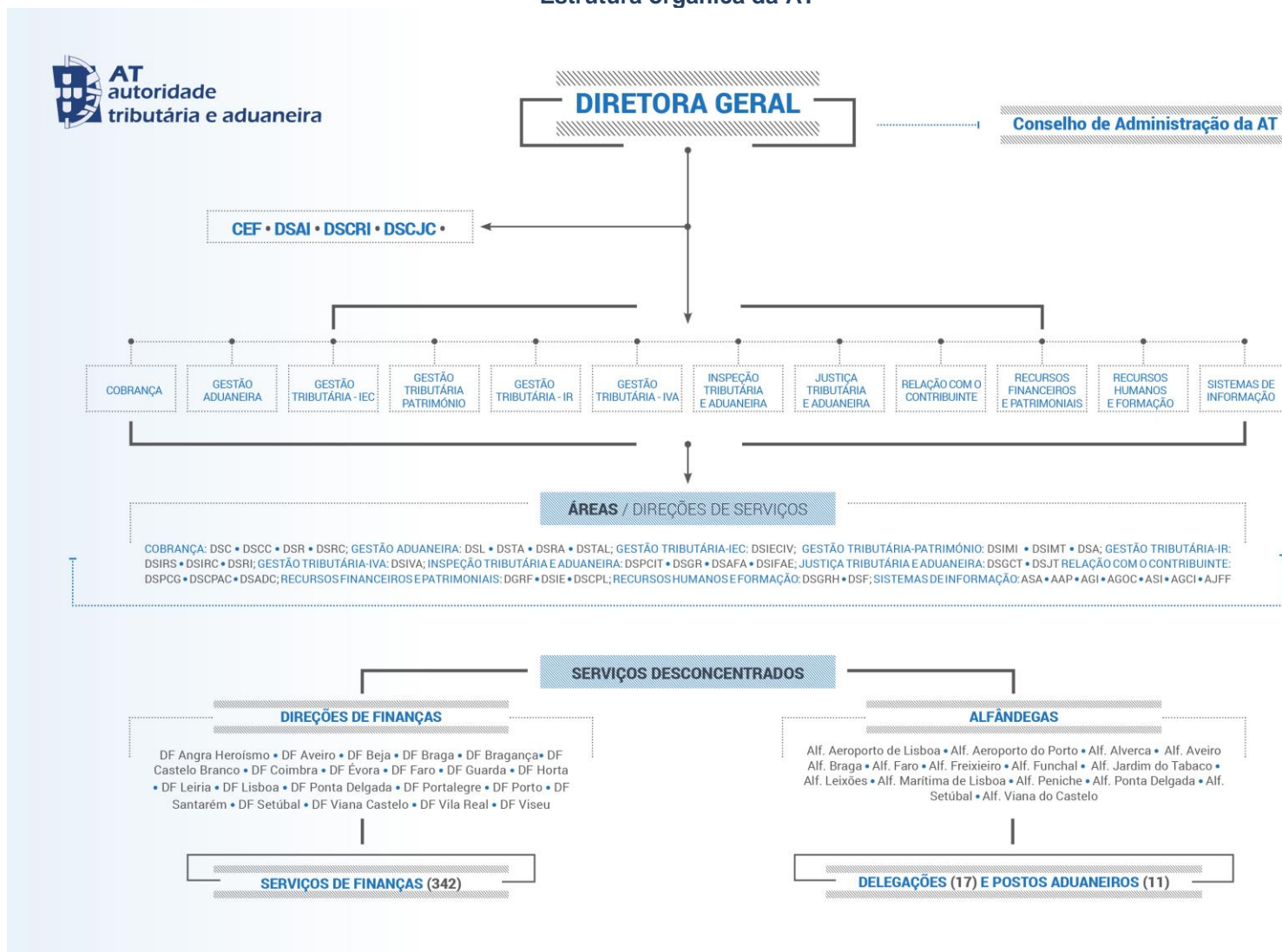
Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

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

A sua estrutura orgânica está definida nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15/12, que aprova a missão, atribuições, órgãos de direção, tipo de organização interna, princípios e instrumentos de gestão, receitas, despesas e quadro de cargos de direção;
- Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12, republicada pela Portaria n.º 155/2018, de 29/05, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis;
- Despacho n.º 1365/2012, de 31/12, republicado pelo Despacho n.º 5932/2018, de 18/06, que define as unidades orgânicas flexíveis dos serviços centrais da AT;
- Despacho n.º 1366/2012, de 31/12, que define a estrutura matricial das áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação da AT.

Estrutura orgânica da AT



3. CONTEXTO

O PA para o ano de 2020 é enquadrado pelo Plano Estratégico da AT para o triénio de 2020-2022, tendo em vista assegurar a coerência e articulação das estratégias plurianuais com os objetivos operacionais, indicadores, projetos e atividades constante deste plano.

O diagnóstico estratégico, efetuado no âmbito da elaboração do Plano Estratégico 2020-2022, evidenciou um contexto económico, social e político complexo, com crescente exigência e escrutínio da atividade e do desempenho da AT por parte dos seus diferentes *stakeholders*, particularmente dos contribuintes.

Perante este contexto, e tendo presente o que são as suas competências e atribuições, a AT continuará a investir na valorização e qualificação permanente dos seus colaboradores, bem como na modernização tecnológica, de modo a aumentar a eficácia e eficiência dos seus serviços e melhorar o desempenho nas suas diversas áreas de atuação, mas sempre com o enfoque na facilitação e simplificação do cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras dos contribuintes e operadores económicos.

Neste sentido, e num modelo económico em que a inovação é o motor de desenvolvimento, a AT continuará a sua progressiva adaptação ao digital, nomeadamente na oferta de serviços online, na simplificação e melhoria do apoio ao contribuinte, na adaptação e simplificação da linguagem técnica nas comunicações com os contribuintes, bem como na desmaterialização de procedimentos burocráticos.

Em paralelo, e tendo sempre igualmente presentes os objetivos da sustentabilidade das finanças públicas e de combate às desigualdades económicas, a AT reforçará a utilização das novas tecnologias como instrumento de combate à fraude e evasão fiscais.

Embora os desafios sejam muitos e os recursos disponíveis sejam, por natureza, escassos, a AT conta com uma equipa de profissionais altamente qualificados e dedicados, que tudo fará para fornecer à sociedade confiança e um serviço de qualidade.

4. PREVISÃO DA RECEITA FISCAL

O quadro seguinte apresenta a receita fiscal, total e desagregada por imposto, para o ano de 2019 (estimativa) e 2020 (previsão).

Receita fiscal administrada pela AT

	2019 Realizado	2020 Previsão	Milhaões de euros Variação	
			Absoluta	%
Receita fiscal do Estado	45.992,1	47.407,8	1.415,7	3,1%
Impostos Diretos	19.839,0	20.530,0	691,0	3,5%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	13.171,2	13.585,6	414,4	3,1%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	6.317,1	6.451,8	134,7	2,1%
Outros	350,7	492,6	141,9	40,5%
Impostos Indiretos	26.153,1	26.877,9	724,8	2,8%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	17.862,5	18.333,7	471,2	2,6%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.516,6	3.720,6	204,0	5,8%
Impostos de Selo (IS)	1.684,8	1.783,9	99,1	5,9%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.427,4	1.400,0	-27,4	-1,9%
Imposto sobre Veículos (ISV)	727,5	691,0	-36,5	-5,0%
Imposto Único de Circulação (IUC)	402,4	416,8	14,4	3,6%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	279,4	260,1	-19,3	-6,9%
Outros	252,5	271,8	19,3	7,6%
Receita fiscal da Administração Local	3.379,0	3.494,0	115,0	3,4%
Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)	1.476,9	1.577,0	100,1	6,8%
Imposto Municipal sobre Transmissões (IMT)	976,3	1.028,0	51,7	5,3%
Outros	925,8	889,0	-36,8	-4,0%
por memória: PIB (taxa de crescimento homóloga real, em %)	1,9	1,9		
por memória: IPC (taxa de variação, em %)	0,3	1,0		

Fontes: Ministério das Finanças, Proposta Lei e Relatório do Orçamento do Estado (OE) 2020, dezembro de 2019; Lei do OE 2020, março de 2020; Relatório de Atividades da AT, abril de 2020.

	2019 Estimativa	2020 Previsão	Milhaões de euros Variação	
			Absoluta	%
Direitos aduaneiros de importação	210,3	245,0	34,7	16,5%

Fonte: AT e Proposta Lei do OE 2020, dezembro de 2019.

A previsão da receita fiscal líquida do Estado para 2020 totaliza 47.407,8 milhões de euros, representando um crescimento de 3,1% face à receita cobrada em 2019. Relativamente à receita fiscal da Administração Local, esta representa 3.494 milhões de euros em 2020, registando um aumento previsto de 3,4% face à do ano anterior.

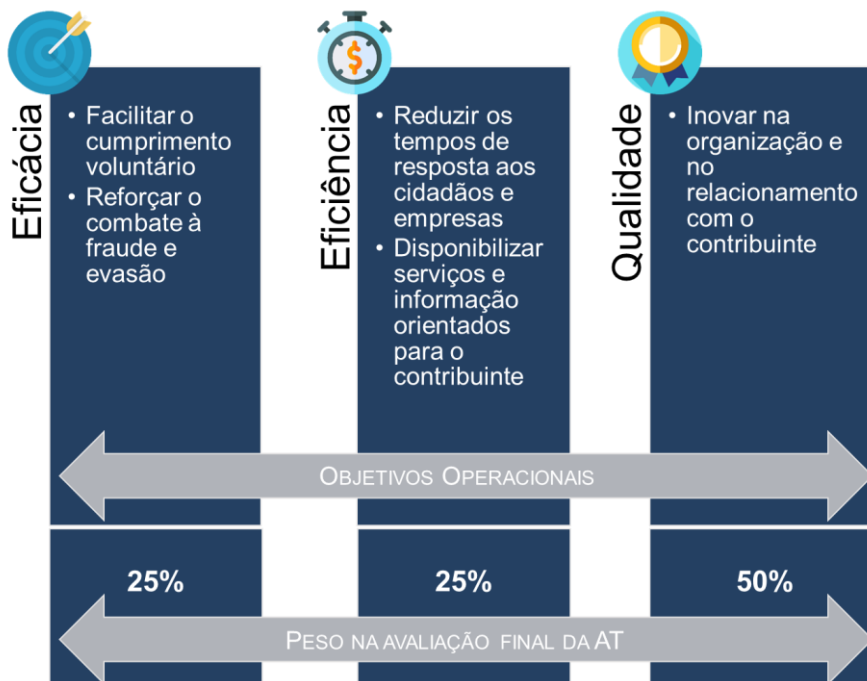
A previsão da receita bruta dos direitos aduaneiros é de 245 milhões de euros para 2020, representando um aumento de 34,7 milhões de euros face à estimativa de receita para 2019.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivos Estratégicos



5.2 Objetivos Operacionais



5.3 Quadro de Avaliação e Responsabilização

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

A proposta do QUAR para o ano 2020 (Anexo 1) integra 5 objetivos e 20 indicadores. A vigência do novo Plano Estratégico 2020-2022 conduziu a uma alteração significativa ao nível dos objetivos e indicadores. Foi também cumprida a imposição contida no art.º 25º da Lei do Orçamento do Estado para 2020, do que resultou a introdução de dois novos indicadores:

- ◆ Taxa de execução de Medidas Simplex (%);
- ◆ Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho.

E a manutenção do indicador “Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)”. A estes três indicadores, tal como previsto naquela norma legal, foi atribuído um peso relativo no QUAR de 50%.

Objetivo 1. Facilitar o cumprimento voluntário

Com este objetivo pretende-se aumentar os níveis de cumprimento voluntário, apoiando e facilitando o cumprimento das obrigações fiscais, designadamente através da simplificação e da divulgação, em tempo útil tempo útil e de forma acessível, de informação relevante. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 1	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Nível de cumprimento de obrigações declarativas	20%	[93;96]	100	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT
Descrição				
Este indicador afere os níveis de cumprimento das obrigações declarativas, dentro dos respetivos prazos legais. Para além das obrigações declarativas principais que conduzem à liquidação de imposto (declaração mod. 3 de IRS, mod. 22 de IRC e declaração periódica de IVA), inclui também uma obrigação declarativa de natureza contabilística, fiscal e financeira, a IES (Informação Empresarial Simplificada).				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Divulgar as vantagens da opção pela declaração automática do IRS aos contribuintes, em ordem a aproximar o número de declarações automáticas do seu universo potencial, que representa cerca de 60% do total de agregados do IRS; ◆ Simplificar e apoiar o cumprimento, através do alargamento das situações de pré-preenchimento das declarações, nomeadamente através do desenvolvimento do projeto IVA automático; ◆ Disponibilizar novas aplicações ou funcionalidades (APP) para dispositivos móveis para cumprimento das obrigações fiscais (tais como comunicar o agregado familiar, confirmar e entregar a declaração automática do IRS, efetuar pedido de pagamento em prestações, efetuar pagamentos antecipados de IRC e de IVA e auto liquidar o IUC); 				

- ◆ Desenvolver procedimentos tendentes ao decréscimo do número de faltosos declarativos, através da depuração da base de dados cadastral por forma a evitar a emissão de liquidações oficiosas para “falsos” contribuintes de IRC, com as consequências inerentes em termos de contencioso e cobrança coerciva;
- ◆ Incrementar a regularização voluntária de situações que resultam de erro não intencional, negligência ou de baixa perceção do risco, através da utilização de ferramentas (alertas e divergências) que sinalizem as situações e apontem as soluções que levem ao cumprimento adequado das obrigações..

Indicador 2	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	20%	[70;95]	60	DSPCG

Descrição

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

Atividades

- ◆ Recuperar totalmente os atrasos verificados na divulgação de informações vinculativas e adotar procedimentos que agilizem a sua divulgação, em termos futuros, em ordem a reduzir as necessidades dos contribuintes de recurso a este tipo de pedidos;
- ◆ Detetar, antecipadamente, as matérias que suscitem maiores dúvidas aos contribuintes com o objetivo de, atempadamente, proceder à produção e divulgação de doutrina que esclareça essas dúvidas, obviando, assim, à necessidade de apresentação de novos pedidos sobre essas matérias;
- ◆ Promover a uniformização das respostas, designadamente através do desenvolvimento e disponibilização de mecanismos de integração e homogeneização de decisões (v.g. portais colaborativos);
- ◆ Monitorizar os resultados, detetar desvios mensais e adotar medidas corretivas;
- ◆ Introduzir novas funcionalidades no Sistema de Gestão de Informações Vinculativas (SIGIV), que permitam, designadamente, uma gestão mais eficaz e eficiente destes processos.

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

Descrição

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

Atividades

- ◆ Elaborar (em antecipação) mensagens informativas quando se detetem situações potenciadoras de dúvidas ou geradoras de erros;
- ◆ Aumentar a capacidade de resposta das unidades orgânicas periféricas, tornando-as menos dependentes do apoio e intervenção dos serviços centrais, designadamente através do desenvolvimento e disponibilização de mecanismos de integração e homogeneização de decisões (v.g. portais colaborativos);
- ◆ Implementar uma componente de BI (*Business Intelligence*) com o objetivo de identificar os assuntos/questões que com maior frequência são colocadas pelos contribuintes e as respetivas respostas;
- ◆ Elaborar FAQ para as questões mais frequentes e melhorar as já existentes.

Indicador 4	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Submissão eletrónica autónoma da modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT)	20%	[98,0;99,0]	100	DSIRS

Descrição

Este indicador pretende avaliar o nível de facilidade e autonomia no processo de submissão eletrónica da declaração modelo 3 IRS, evitando-se assim o incómodo da deslocação a um serviço de atendimento presencial.

Atividades

- ◆ Elaborar e divulgar (no Portal das Finanças e no sistema SGA) tutoriais que auxiliem os contribuintes na entrega da declaração de IRS (normal e automática);
- ◆ Promover a adesão à declaração automática de IRS pelos contribuintes que desta podem beneficiar, divulgando as respetivas vantagens, quer em termos de simplificação do processo de entrega, quer de obtenção de reembolsos mais rápidos.

Indicador 5	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	20%	[75;85]	95	DSCC

Descrição

Este indicador mede a adesão dos cidadãos e empresas aos diversos meios de pagamentos eletrónicos, visando atingir maiores níveis de facilitação, conforto e segurança, e consequente redução da utilização de numerário e cheques em linha com as tendências internacionais.

Atividades

- ◆ Divulgar eficazmente os diversos meios de pagamentos eletrónicos disponibilizados pela AT, nomeadamente, débito direto, MBWay e possibilidade de efetuar o pagamento por cartão de crédito;
- ◆ Promover a opção de débito direto, mediante a divulgação de informação sobre este sistema de pagamento e respetivas vantagens, em particular nos pagamentos recorrentes como os prestacionais;
- ◆ Continuar a integração das obrigações aduaneiras no circuito DUC.

Objetivo 2. Reforçar o combate à fraude e evasão

Com este objetivo pretende-se alcançar uma maior equidade e justiça fiscal, mediante uma atuação eficiente e eficaz na deteção, correção e penalização das situações de incumprimento voluntário, aumentando a perceção do risco da sua deteção e induzindo ao aumento dos níveis de cumprimento voluntário. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 6	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Eficácia da cobrança (%)	50%	[80;90]	100	DSCC/DSGCT
Descrição				

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

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Promover a eficiência na tramitação de dívida nova; ◆ Aperfeiçoar as aplicações informáticas de suporte à cobrança coerciva; ◆ Monitorizar os sistemas da cobrança coerciva; ◆ Aumentar a fiabilidade da informação existente na base de dados; ◆ Disponibilizar mais e melhor informação de gestão e de suporte à decisão; ◆ Imprimir rapidez de resposta às solicitações internas.

Indicador 7	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Ações de inspeção tributária e aduaneira, em pontos (%)	50%	[90;110]	125	DSPCIT/DSAFA
Descrição				

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

O grau de execução do indicador resulta da comparação entre o n.º de pontos realizado e o previsto.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Intensificar a presença da ITA no terreno (incluindo portos e aeroportos) através da realização de ações programadas a nível central, focadas em áreas de risco prioritárias; ◆ Incrementar a abrangência do número de contribuintes inspecionados, abstendo-se da realização de ações sucessivas ao mesmo contribuinte; ◆ Reforçar a coordenação central no âmbito das iniciativas regionais de seleção de contribuintes e de abordagens massivas; ◆ Operacionalizar e introduzir melhorias no modelo de Controlo dos Novos Operadores; ◆ Intensificar a realização de ações de controlo de âmbito nacional e internacional, dirigidas a áreas de risco específicas dos IEC;

- ◆ Intensificar o recurso à ferramenta dos controlos multilaterais e a equipas de investigação conjuntas internacionais, quando aplicável, nomeadamente sob a égide da EUROPOL, OLAF ou EUROJUST;
- ◆ Operacionalizar as ações conjuntas com outras entidades e as ações de controlo de bens em circulação.

Objetivo 3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Com este objetivo pretende-se melhorar os tempos de resposta aos cidadãos e empresas, designadamente em termos de recebimento atempado de reembolsos devidos, contribuindo também para a facilitação da atividade económica. Trata-se de um objetivo de grande relevância para o aumento do cumprimento voluntário e para o reforço dos níveis de confiança e de satisfação dos contribuintes e agentes económicos. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 8	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	20%	[3;3,8]	1,0	DSJT

Descrição

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

Atividades

- ◆ Monitorizar regularmente os resultados e detetar os desvios;
- ◆ Controlar os tempos de pendência das reclamações graciosas nas unidades orgânicas, bem como os pedidos de informação do processo que impedem a sua decisão;
- ◆ Verificar processos que aguardam a decisão da entidade competente, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de decisão de 4 meses estabelecidos no art.º 57.º da LGT;
- ◆ Apurar as causas que originam o contencioso administrativo de forma a diminuir o nível de conflitualidade com o contribuinte.

Indicador 9	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	20%	[55;65]	80,0	DSJT

Descrição

Este indicador, à semelhança do anterior, mede a capacidade da AT de apreciar e decidir processos de contencioso administrativo. Pretende-se reduzir significativamente as pendências neste tipo de

processos, em ordem a prestar um melhor serviço aos contribuintes e assegurar-lhes cabalmente os seus direitos e garantias.

Atividades

- ◆ Monitorizar regularmente os resultados e detetar os desvios;
- ◆ Controlar o nível de resolução dos recursos hierárquicos nas unidades orgânicas, bem como os pedidos de informação do processo que impedem a sua decisão;
- ◆ Verificar processos que aguardam a revogação do ato ou o envio para a entidade competente para decidir, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de subida de 15 dias estabelecidos no art.º 66.º, n.º 3 do CPPT;
- ◆ Verificar processos que aguardam a decisão da entidade competente, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de decisão de 60 dias estabelecidos no art.º 66.º, n.º 5 do CPPT;
- ◆ Potenciar os efeitos da descentralização na apreciação e decisão dos recursos hierárquicos, através da melhoria da comunicação entre serviços em ordem a garantir a rápida disseminação de doutrina e instruções administrativas, agilizando a mesma, e garantindo maior uniformidade nas decisões tomadas.

Indicador 10	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	20%	[93;95]	100	DSR

Descrição

Este indicador, que abrange os reembolsos que têm como prazos limite de pagamento 30 dias ou o final do 2.º mês seguinte ao da entrega da declaração, mede a capacidade da AT em proceder aos reembolsos de IVA dentro do respetivo prazo legal. Pretende-se o aumento na eficiência do serviço prestado de modo a contribuir para a melhoria da situação de tesouraria das empresas e demais agentes económicos.

Atividades

- ◆ Executar, com celeridade, os procedimentos relativos à autorização dos reembolsos, em função da respetiva data limite de pagamento;
- ◆ Controlar situações de risco de pagamento fora de prazo, designadamente através da articulação e estreita colaboração entre os serviços com intervenção nesta matéria, a fim de prevenir pagamentos de juros por atraso no pagamento do reembolso;
- ◆ Promover ajustamentos ao nível dos sistemas de informação, nomeadamente eliminação da funcionalidade do “Despacho”, passando os reembolsos, que não foram selecionados pela matriz de risco, diretamente para a ordem de autorização de saldos.

Indicador 11	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	20%	[15;25]	10	DSR/DSIRS

Descrição

Este indicador traduz o compromisso da AT em reembolsar os contribuintes em prazo substancialmente mais reduzido do que aquele que lhes é legalmente imposto promovendo assim, a melhoria do nível de serviço prestado. Para este indicador concorrem todos os reembolsos de IRS, independentemente de as declarações que lhes dão origem terem, ou não, sido entregues dentro do prazo legal.

Atividades

- ◆ Definir e implementar atempadamente as regras de validação central e liquidação das declarações de IRS em ordem a assegurar que estes procedimentos se iniciem em momento próximo ao do início do prazo de entrega das declarações;
- ◆ Após a liquidação, acompanhar rigorosamente os procedimentos subsequentes até à emissão e pagamento dos reembolsos;
- ◆ Introduzir melhorias nas regras de carregamento e validação do IBAN a utilizar no pagamento dos reembolsos da declaração de IRS;
- ◆ Promover a opção pela declaração automática de IRS (“IRS Automático”), mediante a divulgação de informação sobre este regime e respetivas vantagens.

Indicador 12	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	20%	[5;9]	3	DSRA

Descrição

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

Atividades

- ◆ Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos e dotá-los de novas funcionalidades;
- ◆ Desmaterializar a declaração aduaneira em ordem a simplificar e acelerar o processo de desalfandegamento;
- ◆ Aumentar o grau de automatização das ações asseguradas pelos sistemas.

Objetivo 4. Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte

Com este objetivo pretende-se aumentar os níveis de satisfação e confiança dos contribuintes, designadamente através da disponibilização atempada de informação relevante que lhes assegurem o exercício pleno dos seus direitos e garantias e da disponibilização de serviços de atendimento de elevada qualidade, com particular enfoque nos canais de atendimento não presencial. Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 13	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Comunicações eletrónicas (%)	20%	[75;85]	95	DSCPAC

Descrição

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

Atividades

- ◆ Promover a fiabilização dos contactos de email e telefone/telemóvel;
- ◆ Divulgar as vantagens da utilização das comunicações eletrónicas nomeadamente apelando à consciência ambiental (redução do papel);
- ◆ Implementar o projeto Morada Única Digital e Notificações no Portal das Finanças.

Indicador 14	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	20%	[75;85]	95	DSCPAC

Descrição

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

Atividades

- ◆ Reforçar a estrutura de atendimento telefónico com mais trabalhadores, com perfil adequado;
- ◆ Divulgar eficazmente a autenticação segura para que o atendimento se realize com elevados padrões de segurança, qualidade e satisfação dos utilizadores;
- ◆ Realizar ações de formação e atualização técnica para os trabalhadores afetos ao atendimento telefónico.

Indicador 15	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	20%	[15;20]	25	DSCPAC

Descrição

Este indicador mede a representatividade dos contactos efetuados através dos canais não presenciais (telefónico e e-balcão) relativamente ao total de atendimentos prestado pela AT. Pretende-se o aumento do recurso, por parte dos contribuintes e outros agentes económicos, aos canais de atendimento não

presencial, com maior comodidade e sem necessidade de deslocação, obstando ao registo de elevados tempos de espera no canal presencial.

Atividades

- ◆ Reforçar os canais de atendimento não presencial, tornando-os mais atrativos para os contribuintes e operadores económicos;
- ◆ Divulgar eficazmente a utilização dos canais de atendimento não presencial;
- ◆ Realizar ações de formação e atualização técnica para trabalhadores afetos ao atendimento telefónico e e-balcão, visando a melhoria da qualidade dos esclarecimentos prestados.

Indicador 16	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	20%	[95;98]	99	SI

Descrição

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

Atividades

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

Indicador 17	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Índice de segurança da informação (%)	20%	[77;80]	95	ASI

Descrição

Este indicador mede a representatividade dos riscos informáticos identificados e evitados relativamente ao total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática da AT. Pretende-se, assim, garantir níveis

de segurança da informação em linha com os padrões e as melhores práticas internacionais e, deste modo, reforçar também a confiança dos cidadãos nos Sistemas de Informação da AT.

Atividades

- ◆ Promover o processo de certificação conforme a norma ISO 27001:2013, relacionada com a gestão da segurança da informação;
- ◆ Controlar os acessos aos recursos de informação, abrangendo as atividades de controlo do acesso dos utilizadores aos vários sistemas, de controlo dos acessos aos dados, bem como assegurar os procedimentos de certificação digital;
- ◆ Controlar as ameaças aos recursos de informação englobando, nomeadamente, as atividades de controlo do tráfego Internet, de proteção das redes e a deteção e bloqueamento de acessos indevidos ou fraudulentos;
- ◆ Assegurar a conformidade com as normas e *standards* de segurança, visando a deteção de falhas de segurança das aplicações e tecnologia, a monitorização do cumprimento das regras de segurança, assim como o apoio a auditorias e órgãos judiciais na recolha de prova digital;
- ◆ Dar cumprimento às exigências impostas pelo RGPD através de um conjunto de iniciativas que visam garantir mecanismos de proteção de dados capazes de responder às necessidades identificadas, bem como endereçar a cabal resposta ao exercício dos direitos dos cidadãos, consagrados no referido Regulamento.

Objetivo 5. Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte

Com este objetivo pretende-se aumentar a qualidade dos serviços prestados pela AT, proporcionando o incremento dos níveis de satisfação dos contribuintes e agentes económicos, designadamente através da inovação e da implementação de medidas de simplificação do relacionamento destes com a AT. Pretende-se ainda aumentar a qualidade das condições de trabalho, designadamente nos domínios da segurança e da saúde no trabalho. Este objetivo integra os seguintes indicadores.

Indicador 18	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	30%	[90;95]	98	DSPCG
Descrição				

Este indicador mede o nível de satisfação dos contribuintes e outros agentes económicos, através de inquérito disponibilizado no Portal das Finanças. Pretende-se identificar necessidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, ajustando-o às necessidades e expectativas dos utilizadores desses serviços.

Atividades

- ◆ Otimizar os mecanismos de pesquisa do Portal das Finanças;
- ◆ Criar mecanismos flexíveis para adequar a oferta de serviços às características de utilizador do Portal das Finanças;
- ◆ Enriquecer o conjunto de características observáveis para adequar a oferta de serviços;
- ◆ Incorporar as condicionantes temporais de oportunidade e necessidade de utilização dos serviços na forma como os mesmos são apresentados;

- ◆ Consolidar os mecanismos de gestão da oferta de serviços num ponto único de modo a permitir a gestão ágil e centralizada dos mesmos.

Indicador 19	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Taxa de execução de Medidas Simplex (pontos)	35%	[8;16]	24	NGR

Descrição

Este indicador mede a execução dos projetos da responsabilidade da AT, desenvolvidos ao abrigo do programa Simplex, que abaixo se identificam. A execução será medida em pontos conforme a fase em que o projeto se encontre: em preparação (objetivos definidos e requisitos levantados); em execução (desenvolvimentos e testes); ou em produção (pilotos ou entrada em produção generalizada).

Medidas Simplex	Designação
#200/2016 e #056/2017	Processos inspetivos fiscais online
#61/2017	Notificações + simples
#49/2018	Pagamento em prestações no Portal das Finanças
#50/2018	Alfândega + simples
#6/2019	IVA pré-preenchido
#62/2019	E-taxfree mobile
#85/2019	ComunicAT
#100/2019	E-balcão inteligente

Atividades

- ◆ Definir objetivos e levantar requisitos;
- ◆ Implementar os desenvolvimentos e efetuar os testes necessários;
- ◆ Realizar pilotos quando adequado;
- ◆ Promover a entrada em produção generalizada.

Indicador 20	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho - SST	35%	[1;2]	3	DSGRH

Descrição

Este indicador pretende avaliar a definição de medidas na AT que promovam a segurança e saúde no trabalho.

Atividades

- ◆ Constituir um grupo de trabalho;
- ◆ Elaborar cronograma de ação;
- ◆ Reunir com entidades coordenadores da rede colaborativa no âmbito da SST;
- ◆ Consultar entidades externas (AP e fora da AP) com serviços de SST;
- ◆ Elaborar projeto de plano de SST.

5.4 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos relevantes planeados para 2020:

Projeto	Objetivo
Alargamento das comunicações via Portal das Finanças	<p>Desenvolver novas funcionalidades de comunicações no Portal das Finanças relativas a: (i) frequência de estabelecimento de ensino localizado em território do interior ou nas regiões autónomas; (ii) alteração de domicílio fiscal para território do interior; e (iii) comunicação da duração de contratos de arrendamento habitacional.</p> <p>As duas primeiras funcionalidades revelam-se, para os contribuintes que verificam essas situações, de grande relevância para usufruírem, quer da declaração automática de IRS, quer para do cálculo automático das deduções à coleta. A terceira funcionalidade é essencial para a aplicação das taxas reduzidas previstas nos números 2 a 5 do artigo 72.º do Código do IRS, bem como para o alargamento e melhoria do pré-preenchimento do Anexo F da declaração de rendimentos Modelo 3 do IRS.</p>
Aplicação do CAU (Código Aduaneiro da União) e modernização das Alfândegas da UE	<p>Proporcionar a modernização de sistemas e processos aduaneiros para efeito da integral aplicação do CAU, a fim de permitir todo o intercâmbio de informações entre as autoridades aduaneiras, entre estas e os operadores económicos ou entidades externas dentro e fora da União Europeia, bem como o armazenamento dessas informações, efetuadas através de técnicas de processamento eletrónico de dados. Inserem-se neste projeto todos os sistemas informáticos da área aduaneira, sendo que em 2020 o destaque será para o STADAIMP, SDS e ICS2 (fase 1) e GUE (Gestão dos utilizadores externos).</p>
DMIS- Declaração Mensal do Imposto do Selo	<p>Promover a entrada em produção do novo sistema liquidador em sede de imposto do selo para várias verbas da tabela geral e disponibilização do novo modelo declarativo (DMIS) o qual terá efeitos positivos ao nível do tratamento da informação sobre a receita cessante/despesa fiscal e ao nível do controlo inspetivo.</p>
e-instaura - Instauração via Portal de Finanças	<p>Permitir que as entidades externas, para as quais a AT faz a cobrança executiva de dívidas e que já fazem a submissão das mesmas através do portal, efetuem a anulação da certidão de dívida, permitindo a conseqüente extinção do processo por parte dessas entidades. Permitir, também, inserção de mais do que um executado, responsável pelo pagamento da dívida (responsabilidade solidária), no momento da submissão das certidões de dívida.</p>
Evolução do Sistema SIC - Estampilhas especiais para Bebidas Espirituosas	<p>Melhorar o sistema de gestão e de controlo da conta-corrente das estampilhas especiais das bebidas espirituosas, agilizando e simplificando os procedimentos dos operadores económicos, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ o controlo das conta-correntes de estampilhas de bebidas espirituosas deverá ser efetuado ao nível do depositário autorizado, sem prejuízo da contabilização ao nível do entreposto fiscal (EF). Os registos por EF deverão refletir os movimentos internos do operador. ✓ Adaptação do sistema SIC-ES à regra contabilística “<i>first in first out</i>” (FIFO), estabelecendo-se um prazo para aposição das estampilhas nas embalagens de venda ao público. Entre outros aspetos, as Estâncias Aduaneiras de Controlo (EAC) devem poder consultar movimentos de transferências de estampilhas da esfera de outras EAC.
Evolução e disponibilização de novas APP	<p>Disponibilizar novas APP e desenvolver e melhorar as já existentes, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ APP de acesso ao serviço e-balcão; ✓ APP para marcação prévia de atendimento presencial; ✓ APP de pagamentos; ✓ APP – Declaração aduaneira associada ao IVA e-Commerce; e ✓ APP para leitura das estampilhas especiais dos produtos do tabaco, de forma a permitir verificar a respetiva autenticidade <p>Relativamente à APP de pagamentos as funcionalidades a desenvolver serão nomeadamente, incluir a possibilidade de aderir para pagamento do IVA, dotar a aplicação a aplicação de um módulo de adesão ao Pagamento em Prestações; incluir informação adicional nos Dados de Identificação; integração de funcionalidade de efetuar autoliquidação (Guia de Autoliquidação de IRC) possibilitando o pagamento imediato</p>

Projeto	Objetivo
	através do MBWay, possibilitar a adesão às notificações no Portal das Finanças, incluir funcionalidades de alertas/notificação, com possibilidade de apagar e/ou guardar mensagem, nomeadamente quanto a prazos de pagamento, avisos de débito direto, divergências, situações anómalas, créditos suspensos, etc;
<p>Evolução Funcional no âmbito da Troca de Informação Internacional</p>	<p>Possibilitar a evolução dos sistemas que suportam as trocas internacionais, nos seguintes termos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ao nível dos processos de envio e receção no âmbito da troca automática de informação: (i) rever, otimizar e implementar melhorias no processo de acompanhamento e controlo; (ii) atualizar os processos de validação; e (iii) implementar módulos estatísticos; ✓ No âmbito do Sistema Integrado de Trocas de Informação (SITI): evolução e melhoria das funcionalidades, designadamente no que se refere (i) ao registo e tramitação de processos; (ii) à troca de pedidos com as DF; (iii) à integração de outras trocas de informação; (iv) ao comprovativo de informação recebida; (v) à identificação manual; e (vi) à disponibilização de consultas; ✓ Em relação à qualidade e à utilização dos dados: (i) aumentar a eficácia do processo de <i>matching</i> e, em consequência, incrementar o <i>scoring</i> de identificação dos contribuintes; e (ii) criar automatismos para deteção de divergências e de faltosos, adotando uma estratégia promotora do <i>compliance</i>; <p>Melhorar a informação de gestão, mediante a produção automática de mapas padronizados e <i>dashboards</i>.</p>
<p>Evolução funcional do Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais (SGRI)</p>	<p>O SGRI é um sistema informático que assegura a gestão e a tramitação dos pedidos de reembolso apresentados por não residentes ao abrigo das convenções para evitar a dupla tributação internacional (CDT). O sistema incorpora automatismos para validação da informação e apresenta de imediato uma proposta de decisão relativamente àqueles pedidos.</p> <p>Pretende-se em 2020 alargar algumas das funcionalidades desta aplicação e melhorar as já existentes, em ordem a assegurar maior eficácia e eficiência na resolução destes reembolsos, de que se salientam:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ O desenvolvimento de interface com a área de Cobrança que assegure a tramitação automática após decisão de deferimento dos reembolsos; ✓ Implementação de uma matriz de risco na análise deste tipo de reembolsos, em ordem a agilizar o processo de tomada de decisão e, conseqüentemente, reduzir os tempos de resposta a estes pedidos; ✓ O pagamento destes reembolsos preferencialmente por transferência bancária (atualmente os pagamentos têm sido efetuados exclusivamente por cheque); ✓ A disponibilização da possibilidade de <i>upload</i> de ficheiros/documentos, em ordem a garantir a total desmaterialização do processo.
<p>Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências</p>	<p>Implementar um modelo de Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências, que, de forma ampla, possibilite o alinhamento das práticas de recursos humanos com a estratégia da AT, e que proporcione uma gestão integrada e coerente entre os diversos subsistemas dos Recursos Humanos, nomeadamente Recrutamento e Seleção, Qualificação Profissional, Gestão de Desempenho, Mobilidade e Gestão de Carreira.</p>
<p>GIA - Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma</p>	<p>Desenvolver uma solução integrada que permita, através de ferramentas de <i>Advanced Analytics</i>, a análise avançada de informação relativa à atividade fiscal e económica dos contribuintes singulares sem contabilidade organizada, que exerçam ou possam vir a exercer uma atividade por conta própria, possibilite a interação pró-ativa com os contribuintes através dos diferentes canais de comunicação e a disponibilização de informação relevante no contexto da gestão integrada da sua atividade. Serão disponibilizadas componentes que visam a simplificação e apoio no cumprimento do preenchimento e entrega das declarações cadastrais (de início, alteração e cessação de atividade), designadamente através de algoritmos que agilizem esses processos (<i>“machine learning”</i>). Serão ainda disponibilizados mecanismos de ajuda em contexto ao contribuinte (diminuindo as necessidades de obtenção de esclarecimentos através dos canais tradicionais); a emissão de alertas relacionados com o ciclo de vida da atividade (nomeadamente prazos de cumprimento declarativo e de pagamento; alterações ao volume de negócios que impliquem mudanças de enquadramento (IVA e IRS)); e a</p>

Projeto	Objetivo
	disponibilização de <i>dashboard</i> com indicadores de atividade económica, para acompanhamento da atividade (volume de negócios; valor do IVA liquidado, valor do IRS retido, número de faturas, faturas-recibo e recibos emitidos).
Implementação do SLC nas Tesourarias das Estâncias Aduaneiras	Implementar um sistema único de cobrança nos serviços da AT com funções de caixas do Tesouro, assegurando a harmonização de procedimentos e mecanismos de controlo.
IVA e-commerce	Implementar o alargamento do modelo do mini-balcão (MOSS) ao comércio eletrónico e desenvolver um sistema para processamento das declarações aduaneiras específicas para estes fluxos, implementando as alterações que se revelem necessárias ao tratamento dessas declarações no âmbito dos sistemas aduaneiros, em conformidade com as alterações à Diretiva IVA e ao Regulamento de execução, e com as que decorram de decisões que vierem a ser tomadas ao nível da UE.
Participação de Rendas	Entregar a Participação de Rendas prevista no art.º 15º-N do CIMI, exclusivamente através do Portal das Finanças, com a possibilidade de pré-preenchimento, permitindo a verificação central dos elementos declarados, com dispensa de apresentação de documentos no SF.
Possibilidade de entrega de contencioso judicial e administrativo diretamente no Portal das Finanças	Criar uma solução que possibilite transformar o Portal das Finanças em efetiva porta de entrada de contencioso judicial ou administrativo na AT, permitindo ao autor a entrega da petição inicial e documentos probatórios por <i>upload</i> direto no Portal. Esta solução será passível de ser utilizada por todas as áreas da AT, com eventuais pequenos acertos, dando resposta a eventuais especificidades. Pretende-se, ainda, que seja possibilitada a entrega de contencioso por mandatário, devendo o Portal das Finanças estar preparado para que o mesmo NIF aceda ao sistema de forma diferenciada, na qualidade de mandatário ou de contribuinte, acedendo, em consequência, a áreas diferenciadas.
Remessa via <i>webservice</i> de recursos de contraordenação	Tem como objetivo criar solução de envio imediato e direto dos recursos apresentados pelos arguidos em processo de contraordenação para o sistema informático do Ministério Público por <i>webservice</i> , evoluindo a atual solução que impõe a remessa deste contencioso pelos correios, diminuindo os custos da AT, bem como aumentando a fiabilidade da estrutura.
Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica	Continuar os trabalhos técnicos com vista à alteração da metodologia de avaliação dos prédios rústicos, apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando as características biofísicas dos terrenos e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existentes.
Sistema de Assistência Administrativa na Cobrança (SAAC)	Informatizar e automatizar toda a tramitação dos processos relativos a pedidos de informação, notificação ou cobrança recebidos de outros Estados ou enviados para os mesmos, no âmbito da assistência administrativa na cobrança. Possibilitará: (i) interligação com as áreas da justiça tributária e da cobrança, no que se refere à recolha de títulos executivos e posterior verificação da cobrança das quantias exequendas; (ii) interoperabilidade com a página do Instituto de Gestão da Tesouraria do Estado e do Crédito Público (IGCP) para efeitos da movimentação da conta bancária na mesma criada para este tipo de fundos; e (iii) disponibilização de informação estatística e de gestão.
Programa de Controlo do Cumprimento das Obrigações Tributárias (POT)	Este programa, com base nas declarações fiscais submetidas pelos contribuintes do cadastro de grandes contribuintes, permite a disponibilização de um instrumento analítico, que em tempo real ou, numa data específica, efetua uma análise do cumprimento das obrigações tributárias identificando, de imediato, incumprimentos (a falta de entrega e/ou entrega fora do prazo de declarações fiscais). Proporciona ganhos de eficiência através da utilização intensiva de meios automatizados de informação e permite aumentar o efeito preventivo, incrementando a perceção da deteção de incumprimentos, com reduzido consumo de recursos.

Projeto	Objetivo
Horizontal Monitoring	<p>Implementação de um programa de acompanhamento do cumprimento fiscal numa base colaborativa e horizontal, dirigido aos contribuintes considerados de baixo risco fiscal e para os quais o cumprimento escrupuloso das obrigações fiscais constitui um valor social relevante, o que permite assegurar uma maior eficiência na utilização dos recursos (em linha com as recomendações apresentadas pelo grupo de trabalho para a prevenção e composição amigável de litígios entre o contribuinte e administração fiscal, criado pelo Despacho n.º 4 223/2018, de 17 de abril).</p> <p>Neste nível de acompanhamento assume-se que se procura desmantelar os focos de conflitualidade que possam existir e compreender e respeitar as discordâncias devidamente fundamentadas de ambas as partes, sem que isso possa colocar em risco um relacionamento transparente e cooperante.</p> <p>Permite sustentar a receita fiscal voluntária, aumentar a certeza e segurança jurídica das opções dos contribuintes e reduzir simultaneamente de forma significativa o contencioso administrativo e judicial.</p>

5.5 Medidas de Simplificação Administrativa – Simplex+

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

Projeto	Objetivo
Processos inspetivos fiscais online (medida #56/2017, medida #200/2016)	Introduzir a desmaterialização do procedimento inspetivo, proporcionando aos contribuintes inspeccionados, a disponibilização, na sua área do Portal das Finanças, de todas as fases do procedimento inspetivo a que venham a estar sujeitos, garantindo também o acesso ao histórico do procedimento.
Notificações + simples (medida #61/2017)	Simplificar e tornar inteligível as interações da Administração Pública com os cidadãos, simplificando e uniformizando a linguagem das notificações. Foram identificadas as notificações mais relevantes tendo em vista operar a mencionada simplificação, o que deverá ocorrer em 2020.
Pagamento em prestações no Portal das Finanças (medida #49/2018)	Disponibilizar, no Portal de Finanças, o acesso para submissão de pedido de pagamento a prestações de dívidas em execução fiscal. Esta medida tem por objetivo a simplificação da interação dos contribuintes com a AT e simultaneamente reduzir o atendimento nos serviços locais.
Alfândega + simples (medida #050/2018)	Criar uma plataforma, no Portal das Finanças, que permita identificar o estado do processo de desalfandegamento de países extracomunitários.
IVA pré-preenchido (medida #6/2019)	Alargar o pré-preenchimento da declaração periódica de IVA de sujeitos passivos com situações fiscais mais simples, com recurso a dados do sistema E-Fatura e com aumento do número de campos pré-preenchidos, designadamente o referente ao IVA dedutível.
E-taxfree Mobile (medida #62/2019)	Disponibilizar uma aplicação para dispositivos móveis com funções similares aos atuais quiosques «e-taxfree».
ComunicAT (medida #85/2019)	Desenvolver novos modelos de comunicação entre a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e os contribuintes, que sejam centrados nas necessidades destes últimos, de forma a estimular uma melhor compreensão dos conteúdos e objetivos das mensagens da AT e a dar resposta a dois aspetos: (1) insegurança no preenchimento de formulários e medo de consequências decorrentes de erros no mesmo e (2) necessidade de estimativa mais rigorosa do tempo despendido para esse efeito.

Projeto	Objetivo
E-balcão inteligente - 1ª fase (medida #100/2019)	<p>Construir uma arquitetura tecnológica que permita a prestação de serviços de resposta automatizada a pedidos de esclarecimento de baixa complexidade e um aumento da celeridade e da precisão da resposta da AT em todos os casos. Numa primeira fase, serão criadas as bases em que assentará a estruturação da solução global e que se consubstanciará na implementação das seguintes componentes: (i) Prototipagem do sistema “e-balcão inteligente” (inteligência artificial) numa área piloto, compreendendo as fases de caracterização do problema, dos objetivos e do impacto esperado; preparação de dados; implementação do modelo de análise e processamento com recurso a aprendizagem automática (<i>machine learning</i>); prototipagem do modelo e testes de funcionalidade do protótipo na sua ligação à ferramenta de <i>Customer Relationship Management</i> – CRM implementada na AT (apoio à triagem de perguntas; à classificação, à pesquisa e ao agrupamento das respostas; e à elaboração da própria resposta); e (ii) Disponibilização aos contribuintes, via Portal das Finanças, de um mecanismo para auxiliar as pesquisas com um assistente virtual e otimizar as Questões Frequentes.</p>
Notificações simples e uniformes (medida #27/2019)	<p>Simplificar e tornar inteligível as interações da Administração Pública com os cidadãos, simplificando e uniformizando a linguagem das notificações. Foram identificadas as notificações mais relevantes tendo em vista operar a mencionada simplificação, o que deverá ocorrer em 2020.</p>
Morada Única Digital (MUD) e Notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças (medida #14/2018)	<p>Adaptar os sistemas informáticos da AT, em particular os de cadastro e o SECIN da área da justiça tributária, à Morada Única Digital (MUD). A implementação da MUD tem impacto nas notificações e citações e também nas regras relativas à representação fiscal.</p> <p>Face às novas regras de endereçamento, este projeto, cuja operacionalização está dependente da disponibilização da plataforma da Agência para a Modernização Administrativa e dos protocolos que forem estabelecidos, terá ainda de ser desenvolvido tendo em consideração o projeto das “Notificações eletrónicas no Portal das Finanças”, relativo ao novo meio de notificação/citação fiscal criado recentemente através do aditamento do artigo 38.º-A ao Código do Procedimento e Processo Tributário, introduzido pelo artigo 297.º da Lei nº 71/2018, de 31 de dezembro (Lei do OE/2019).</p> <p>Por via destes novos serviços, deixará de ser necessário implementar autonomamente a medida Simplex #169/2016 Notificações fiscais eletrónicas para não residentes, uma vez que os mesmos criarão as condições para que possam ser disponibilizadas as citações e notificações eletrónicas aos contribuintes não-residentes através de suporte eletrónico, dispensando a obrigatoriedade de nomeação de representante fiscal.</p>

5.6 Medidas de reforço do serviço aos cidadãos e às empresas originadas pelo contexto provocado pela pandemia COVID-19

A AT com o objetivo de promover e auxiliar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais dos cidadãos, empresas e operadores económicos e manter a capacidade de resposta às questões que lhe são endereçadas no contexto atual, adota medidas de:

- **Reforço do Atendimento Não Presencial:** Aumento substancial do número de canais de atendimento telefónico, quer para matérias referentes à área tributária, quer no que concerne a assuntos da área aduaneira. O atendimento presencial será efetuado unicamente através de marcação prévia e, em casos de impossibilidade de resolução, pelo CAT.

- Alargamento do número de assuntos no canal de atendimento digital via Portal das Finanças – e-balcão, da área tributária e pela primeira vez integradas as matérias aduaneiras.
- Organização do Atendimento por Marcação: o atendimento por marcação (APM) passa, nesta fase a ser realizado unicamente através do CAT com o objetivo de minimizar as deslocações de pessoas ao atendimento presencial.
Este procedimento permite regular o afluxo no atendimento presencial e otimizar os recursos na medida em que, existindo conhecimento prévio do assunto que o cidadão pretende ver resolvido, os serviços podem preparar-se antecipadamente e de forma proativa serem mais eficientes.

5.7 Outras Atividades

Para além do conjunto de atividades identificadas no Anexo 2, apresentam-se neste capítulo atividades planeadas, que apesar de não estarem representadas no QUAR através de indicadores de desempenho, se destacam pelo seu impacto no serviço prestado ao contribuinte, na cooperação interinstitucional e na eficiência e eficácia organizacional. Estas atividades estão enquadradas pelos objetivos operacionais do QUAR da AT.

OB 1 – Facilitar o cumprimento voluntário	Área
◆ Promover a elaboração de textos sintéticos das Convenções para evitar a Dupla Tributação que reflitam as alterações resultantes da Convenção Multilateral para a Aplicação de Medidas Relativas às Convenções Fiscais Destinadas a Prevenir a Erosão da Base Tributária e a Transferência de Lucros	CEF
◆ Passar o atual modelo de formulário fixo para preenchimento das declarações de atividade para um modelo de formulário flexível. Numa primeira fase, serão abrangidas as pessoas singulares sem contabilidade organizada	Cobrança
◆ Reformular, aperfeiçoar e implementar novas funcionalidades à aplicação atual, de forma a permitir aos contribuintes efetuar, de forma desmaterializada, o pedido de inscrição, como RNH, através do Portal das Finanças, visando a integração e automatização da totalidade dos procedimentos, bem como a melhoria da informação de gestão	Cobrança
◆ Desenvolver alertas e disponibilizar informação relevante, nas aplicações de entrega das declarações de rendimentos, que auxiliem os contribuintes no correto preenchimento dessas declarações e obviem à necessidade de posterior esclarecimento de situações de informação inconsistente/divergente	IR/SI
◆ Agilizar os circuitos de informação com os serviços regionais/locais	IVA
◆ Melhorar a informação disponibilizada ao contribuinte sobre as suas obrigações fiscais e aduaneiras, através do Portal das Finanças	JTA
◆ Acompanhar de forma mais direta os grandes devedores, estando em análise a possibilidade de articulação com a inspeção tributária e aduaneira de modo a aumentar as possibilidades de atuação punitiva e preventiva	JTA
◆ Elaborar boletins informativos sobre as seguintes áreas de atuação: cobrança coerciva, carteira da dívida, atos coercivos, insolvências e recuperação de empresas e devedores estratégicos	JTA
◆ Elaborar boletins de análise das fases de suspensão processual no sistema das execuções fiscais e correspondente acompanhamento e controlo	JTA
◆ Controlar as inscrições e atualizações das matrizes prediais	Património
◆ Apoiar os municípios na sua relação com a AT	Património

OB 1 – Facilitar o cumprimento voluntário	Área
◆ Possibilitar o envio e receção de documentos por via eletrónica, em todos os sistemas declarativos aduaneiros, de modo a facilitar o cumprimento das obrigações declarativas	GA/SI
◆ Disponibilizar alertas aos operadores económicos sobre aproximação de limites de prazo para cumprimento das obrigações declarativas	GA/SI
◆ Desenvolver a capacidade de fornecer informação e esclarecimentos ao contribuinte sem necessidade de intervenção por funcionários da AT, no âmbito do e-Balcão inteligente	RC/SI
◆ Alargar a assistência ao cumprimento a todos os contribuintes do cadastro dos grandes contribuintes	UGC
◆ Intensificar a utilização de acordos prévios de preços de transferência (APPT)	UGC
◆ Incrementar a qualidade de reporte de informação para efeito de preços de transferência	UGC
◆ Promover a melhoria da comunicação com os contribuintes, designadamente através da participação no projeto e “Comunicações escritas”, este último em colaboração com o Laboratório de Experimentação da Administração Pública – LAB X, em ordem a simplificar a linguagem utilizada e a garantir que a mensagem transmitida é percebida pelos respetivos destinatários	Transversal

OB 2 – Reforçar o combate à fraude e evasão	Área
◆ Intensificar a utilização da informação financeira proveniente da troca de informação com outras jurisdições internacionais	ITA
◆ Reforçar, a nível central, a capacidade de acompanhamento de fenómenos de planeamento fiscal agressivo, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo	ITA
◆ Potenciar, a nível central, a capacidade de atuação ao nível do desenvolvimento dos processos de investigação criminal de elevada complexidade	ITA
◆ Intensificar, a nível central, a capacidade de acompanhamento de fenómenos de fraude fiscal e aduaneira, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo	ITA
◆ Otimizar o potencial de sinergias de informação entre a área tributária e a área aduaneira, visando o incremento do conhecimento da atividade do contribuinte/operador económico e uma mais eficiente análise de risco	ITA
◆ Otimizar os sistemas internos de gestão, informação e análise de risco	ITA
◆ Reforçar as medidas complementares de avaliação de risco e de controlo aduaneiro, no âmbito do combate à fraude, em matéria de subfaturação	ITA
◆ Implementar medidas de acompanhamento do efetivo comércio de mercadorias que a nível da segurança sejam consideradas estratégicas, desenvolvendo programas de supervisão, especialmente com recurso aos módulos de dados do Serviço de Informação Antifraude (AFIS)	ITA
◆ Reforçar a cooperação com as administrações fiscais e aduaneiras da UE e com entidades e organismos internacionais	ITA
◆ Intensificar a utilização dos instrumentos de cooperação internacional (acordos de troca de informação em matéria fiscal, convenções para evitar a dupla tributação, protocolos e cooperação administrativa)	ITA
◆ Assegurar a cooperação existente entre a AT e o Ministério Público, relativamente a investigações em que intervenha como Órgão de Polícia Criminal	ITA
◆ Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT VI (2019/2021) - Grupo de Trabalho de Alto Nível (GTAN)	DSCRI
◆ Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira com os países da Comunidade de Países de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)	DSCRI
◆ Atualizar e dinamizar o portal das Alfândegas do CPLP	DSCRI

OB 2 – Reforçar o combate à fraude e evasão	Área
◆ Assegurar, a nível técnico, a negociação e revisão das Convenções para evitar a Dupla Tributação e os Acordos para Troca de Informações em Matéria Fiscal	CEF
◆ Assegurar a representação da AT nas comissões e grupos de trabalho de organizações internacionais, designadamente no âmbito da União Europeia, da OCDE / Quadro Inclusivo BEPS e do Fórum Global sobre Transparência e Troca de Informações	CEF
◆ Detetar e notificar, atempadamente, faltosos de obrigações declarativas e emissão, sendo caso disso, das correspondentes liquidações oficiosas de imposto	IR
◆ Criar automatismos, no âmbito da troca de informação internacional, visando a deteção de omissões de obrigações declarativas e/ou de rendimentos	IR
◆ Otimizar e racionalizar o processo de criação de divergências em sede de IRS (para implementação na campanha do IRS de 2020), em ordem a assegurar maior eficácia na seleção das situações controladas por esta via	IR
◆ Implementar novos procedimentos automáticos de controlo de faltosos, bem como melhorar os existentes, de modo a alargar e melhorar quer a automatização de instauração de processos de redução de coima/contraordenação, quer a identificação das infrações que apresentam indícios de crime	JTA
◆ Iniciar a instauração automática no sistema de contraordenação dos autos de notícia provenientes da GNR	JTA
◆ Alargar a instauração no sistema de contraordenação aos autos de notícia provenientes da área aduaneira	JTA
◆ Conceber planos de acompanhamento das fases processuais mais críticas, assim como dos atos, coercivos e administrativos, praticados nos processos executivos	JTA
◆ Aumentar o controlo sobre as declarações em falta (IUC/IMT/IS)	Património
◆ Controlar os benefícios fiscais e as isenções concedidas automaticamente	Património
◆ Controlar a atribuição de benefícios fiscais em sede de IMT/IS verba 1.1 concedidos de forma automática	Património
◆ Analisar e fiscalizar o processamento das remunerações dos peritos	Património
◆ Identificar pessoas singulares com manifestações de fortuna congruentes com os critérios de seleção dos grandes contribuintes	UGC
◆ Implementar programa de controlo de procedimentos inspetivos de âmbito limitado	UGC
◆ Utilizar do modelo de avaliação do risco de cumprimento fiscal (ARCF), nomeadamente através da identificação de riscos fiscais específicos (RFE) em resultado do tratamento da informação submetida pelas equipas de trabalho relativamente a riscos de cumprimento fiscal (gestores tributários, inspeção), com a consideração das componentes de materialidade e probabilidade de ocorrência.	UGC
◆ Contribuir para a qualidade da informação de reporte da informação financeira no âmbito dos compromissos internacionais - <i>Common Reporting Standard</i> (CRS) e <i>Foreign Account Tax Compliance Act</i> (FATCA)	UGC
◆ Criar equipa especializada para o acompanhamento das sociedades anónimas desportivas de futebol que integram o cadastro dos grandes contribuintes	UGC

OB 3 – Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	Área
◆ Introduzir um sistema de alertas de gestão do contencioso para situações de pendências usualmente geradores de consequências processuais ou de encargos financeiros para o Estado pela não execução no prazo legal estabelecido para o efeito	JTA
◆ Proceder com celeridade à restituição consagrada no artigo 35.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de julho de coimas aos contribuintes quando existe duplicação de pagamento ou inexistência de infração	JTA

OB 3 – Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	Área
◆ Reforçar a elaboração da documentação associada à justificação dos atos praticados nos processos executivos	JTA
◆ Acompanhar os resultados da mobilidade dos processos de execução fiscal, nos órgãos regionais	JTA
◆ Responder de forma célere aos pedidos de esclarecimentos dos contribuintes e agentes económicos	Património
◆ Resolver processos administrativos dentro do respetivo prazo	Património

OB 4 – Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte	Área
◆ Melhorar e disponibilizar novas funcionalidades no que respeita à emissão de certificados de residência fiscal através do Portal das Finanças	IR
◆ Disponibilizar na internet a funcionalidade de pedido e emissão de certificados de imposto pago em Portugal	Cobrança
◆ Participar no projeto do LABX que visa a melhoria do Portal das Finanças, em termos de usabilidade e adaptação ao perfil dos diferentes tipos de contribuintes	IR
◆ Apoiar a área da Relação com o Contribuinte na elaboração dos folhetos informativos do IRS 2019	IR
◆ Elaborar e disponibilizar o Manual de Preenchimento do Quadro 07 da declaração de rendimentos Modelo 22 do IRC	IR
◆ Fornecer informação relativa ao contencioso administrativo e judicial, associado a atos tributários que sejam alvo de mudança do entendimento administrativo em sentido favorável ao sujeito passivo ou jurisprudência reiterada quanto à matéria objeto do processo em sentido favorável ao sujeito passivo, nos termos artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 81/2018, de 15 de outubro; após identificação do universo das liquidações em causa	JTA
◆ Promover a entrega de petições relativas a meios impugnatórios diretamente através do Portal das Finanças	JTA
◆ Otimizar o módulo de garantias, de modo a permitir suspender os processos executivos quando são instaurados processos de contencioso	JTA
◆ Disponibilizar, no Portal das Finanças, o acesso para submissão de pedido de pagamento a prestações de dívidas em execução fiscal	JTA
◆ Evoluir o Sistema de Citações e Notificações Eletrónicas (SECIN) de modo a que as notificações e comunicações possam chegar de modo mais eficaz aos contribuintes	JTA/SI
◆ Divulgar esclarecimento/entendimentos através de ofícios circulados e instruções de serviço	Património
◆ Monitorizar o trabalho dos peritos, que permita avaliar a qualidade das avaliações realizadas	Património
◆ Dar apoio na elaboração da proposta de revisão do zonamento do território ao abrigo do disposto no artigo 62.º do CIMI	Património
◆ Disponibilizar informação de gestão relevante no Portal das Finanças	RC
◆ Melhorar a capacidade de caracterização do contribuinte no Portal das Finanças, de modo a garantir maior assertividade na constituição do portfolio de serviços apresentados em destaque para o contribuinte	RC/SI
◆ Efetuar a gestão e análise dos riscos de segurança da informação	SI
◆ Apoiar os serviços de auditoria, contencioso e órgãos judiciais na recolha de prova digital	SI
◆ Controlar os serviços web partilhados entre a AT e entidades externas, públicas e privadas	SI
◆ Garantir a autenticidade das aplicações publicadas na Internet	SI
◆ Realizar Tax Meetings	UGC
◆ Participar no projeto do LABX que visa a melhoria do Portal das Finanças, em termos de usabilidade e adaptação ao perfil dos diferentes tipos de contribuintes	Transversal

OB 5 – Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte	Área
◆ Efetuar recomendações e propostas no âmbito das auditorias internas à AT	DSAI
◆ Acompanhar a implementação das recomendações e propostas evidenciadas nos relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas e departamentos da UE) e contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI
◆ Fomentar e operacionalizar o cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações conexas, a qual inclui a elaboração do Relatório (anual) de monitorização do PGRCIC, bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI
◆ Analisar as situações denunciadas no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	DSAI
◆ Desenvolver os portais colaborativos	IR
◆ Descentralizar (nos casos em que seja possível) a análise e informação de processos, designadamente através da criação de novos polos regionais	IR
◆ Implementar, no sistema dos encargos financeiros do contencioso, uma estrutura que permita o acompanhamento e conhecimento do estado imediato da concretização das decisões do contencioso total ou parcialmente favorável ao contribuinte, cujo não cumprimento no prazo de execução determinam o pagamento de juros de mora nos termos do n.º 2 do artigo 102º da LGT	JTA
◆ Controlar a qualidade de informação existente nas bases de dados da justiça tributária, de modo a que a informação dos processos constantes das aplicações de suporte correspondam a efetiva tramitação processual	JTA
◆ Otimizar as funcionalidades dos sistemas da cobrança coerciva com vista à desmaterialização dos processos	JTA
◆ Criar uma base de dados do conhecimento com a descrição e identificação dos procedimentos e soluções preconizadas por forma a evitarem-se pedidos de intervenção pelos serviços recorrentes	JTA
◆ Avaliar modelos de atuação de cobrança coerciva	JTA
◆ Fornecer informação relativa ao contencioso administrativo e judicial, associado a atos tributários que sejam alvo de mudança do entendimento administrativo em sentido favorável ao sujeito passivo ou em relação aos quais exista jurisprudência reiterada quanto à matéria objeto do processo em sentido favorável ao sujeito passivo, nos termos artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 81/2018, de 15 de outubro; após identificação do universo das liquidações em causa	JTA
◆ Aumentar o grau de utilização das funcionalidades de suporte ao cumprimento das disposições do Art.º 128º do CIMI e da Portaria nº 213/2018, de 18 de julho e desenvolver outras, facilitando o trabalho das autarquias, incrementando o uso pelos serviços de finanças e pelos peritos avaliadores da informação e documentos disponibilizados	Património
◆ Melhorar a capacidade de caracterização do contribuinte no Portal das Finanças, de modo a garantir maior assertividade na constituição do portfolio de serviços apresentados em destaque para o contribuinte	RC/SI
◆ Assegurar a evolução do Sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS)	RC/SI
◆ Acompanhar o desenvolvimento das novas funcionalidades do Sistema de Gestão de Utilizadores, tendo em vista uma maior eficiência e controlo na gestão de acessos	RC/SI
◆ Prosseguir o trabalho de levantamento/atualização dos processos AT	RC
◆ Operacionalizar o processo de revisão das carreiras especiais da AT, previsto no novo diploma (Decreto-Lei nº.132/2019, de 30 de agosto), designadamente no que concerne aos sistemas informáticos para a Gestão dos Recursos Humanos	RHF
◆ Definir a metodologia, procedimentos e resultados no que respeita à avaliação permanente	RHF
◆ Aprovar o Regulamento do curso chefia tributária e aduaneira;	RHF

OB 5 – Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte	Área
◆ Aprovar Regulamento do curso de formação específico para ingresso nas novas carreiras especiais (GITA e IATA) e respetivo período experimental;	RHF
◆ Adaptar o Regulamento interno de avaliação da AT (Portaria 198-A/2012, de 28/06) às novas carreiras, designadamente no que concerne à redefinição do perfil de competências que estará associado a cada carreira	RHF
◆ Formar trabalhadores da AT em SST	RHF
◆ Realizar ações de sensibilização junto dos dirigentes e trabalhadores da AT	RHF
◆ Criar um espaço na intranet destinado à SST	RHF
◆ Desenvolver um sistema de gestão de Qualificações e Competências que suporte as atividades de aprendizagem (formação), em alinhamento com o modelo de Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências	RHF
◆ Desenvolver uma ferramenta de gestão do conhecimento, colaborativa que potencie a partilha, utilizando elementos de “gamificação” e de socialização	RHF
◆ Estender a contribuintes não integrantes do Fórum dos Grandes Contribuintes a adesão ao Código de Boas Práticas Tributárias (CBPT)	UGC

6. RECURSOS PLANEADOS

Relativamente aos recursos humanos, na decorrência do Decreto-Lei nº 132/2019, de 30/08, que entrou em vigor em 01/01/2020, foram revistas as várias carreiras de regime especial do pessoal que integrava as três direções-gerais que foram fundidas, em 2012, na AT.

Assim, procedeu-se à redução do número de carreiras e à simplificação da respetiva estrutura, tendo sido extintas dez carreiras de regime especial das extintas DGCI e DGAIEC que deram lugar a duas novas carreiras especiais, de grau de complexidade funcional 3.

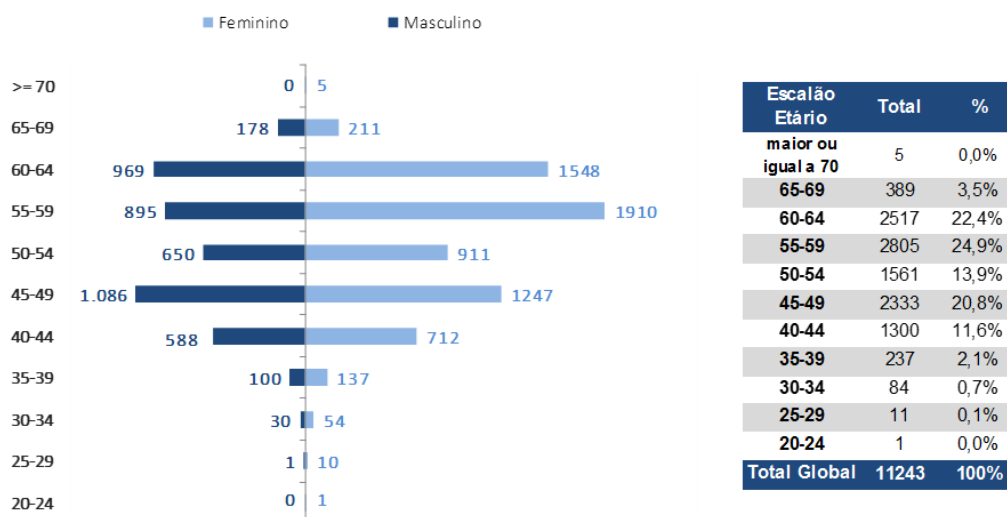
Foram, ainda, mantidas seis carreiras de regime especial das extintas DGCI e DGAIEC como carreiras subsistentes, tendo em conta o grau de complexidade funcional das mesmas, sem prejuízo da salvaguarda dos direitos dos trabalhadores nelas integrados e da possibilidade de estes virem a integrar as novas carreiras.

6.1. Recursos humanos

No final de 2019, encontravam-se em exercício efetivo de funções na AT 11.243 trabalhadores, representando um aumento de 2,07% (mais 228 trabalhadores) face ao ano de 2018, que terminou com 11.015 trabalhadores. Importa salientar que o valor de 2019 já reflete a integração dos ajustes verbais na carreira de assistente operacional.

No que respeita ao enquadramento etário dos trabalhadores da AT, apresenta-se o seguinte gráfico que evidencia a forma como se encontravam distribuídos os trabalhadores pelos diferentes intervalos/leques etários, de acordo com o género.

Pirâmide etária da AT em 31/12/2019 (número por escalão etário)



Da análise ao gráfico anterior, ressalta a predominância do intervalo etário [55-59] anos de idade, que agrupa 24,9% do total de trabalhadores, seguido do intervalo [60-64], onde se enquadram 22,4% dos trabalhadores. O facto de 64,7% dos trabalhadores da AT estarem no leque etário igual ou superior aos [50-54] anos de idade evidencia o nível de senioridade da organização. Estes valores apresentam um aumento de 2 p.p. face ao ano transato, justificando, assim, o aumento da idade média de 52,6 anos em 2018 para 53,5 anos em 2019. De salientar que, no final de 2019, a taxa de feminização cifrou-se em 60%.

Para assegurar a prossecução do funcionamento dos serviços com níveis de eficácia e qualidade pretendidos, era desejável, no planeamento para o ano de 2020, um aumento do número de trabalhadores no mapa de pessoal da AT, contudo, face às limitações existentes no recrutamento de novos meios humanos, o mapa de pessoal para 2020 prevê o mesmo número de postos de trabalho que em 2019.

Mapa de pessoal da AT para 2020

Cargo/Carreira 2019	Cargo/Carreira 2020	Total Trabalhadores
Dirigente - Direção Superior	Dirigente - Direção Superior	17
Dirigente Intermédio	Dirigente Intermédio	256
Chefia Tributária	Chefia Tributária	1.251
Investigação Tributária	Investigação Tributária	6
Técnico Superior (a)	Técnico Superior (a)	613
Especialista de Informática (a)	Especialista de Informática (a)	148
Técnico Economista	Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	99
GAT-Inspeção Tributária (a)	Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira (a)	2.557
Técnico Superior Aduaneiro	Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	482
Técnico Verificador Aduaneiro	Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	47
Técnico Jurista	Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	16
GAT-Gestão Tributária	Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	1.764
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto (c)	2.242
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	2
Secretário Aduaneiro	Secretário Aduaneiro (c)	160
Técnico de Informática	Técnico de Informática	73
Verificador Auxiliar Aduaneiro	Verificador Auxiliar Aduaneiro (c)	541
Assistente Técnico	Assistente Técnico	955
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	1
Assistente Operacional	Assistente Operacional	394
Outras (b)	Outras (b)	1
TOTAL		11.625

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

6.2. Recursos financeiros

O orçamento disponível da AT para 2020 é de cerca de 630,1 milhões de euros, o que representa uma diminuição de 102,9 milhões de euros, cerca de 14%, face ao orçamento de 2019.

Recursos financeiros da AT para 2020

Rubricas	Orçamento corrigido 2019	Orçamento disponível 2020		Variação 2019/2020
		(Milhões €)	(% do total) €	
Funcionamento	727,2	626,1	100,0%	-13,9%
Despesas c/pessoal	550,4	492,0	78,6%	-10,6%
Aquisição de bens e serviços	133,3	99,1	15,8%	-25,6%
Transferências correntes	1,0	0,6	0,1%	-40,9%
Outras despesas correntes	2,0	5,5	0,9%	173,5%
Despesas de capital	40,6	29,0	4,6%	-28,6%
Investimento	5,7	4,0	-	-30,4%
Total	733,0	630,1	100,0 %	-14,0%

Como se infere do quadro supra, o maior encargo de funcionamento é com as despesas com pessoal que representam 78,6%, seguido das despesas com aquisição de bens e serviços, com um peso de 15,8%.

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

6.3. Instalações

Os serviços da AT encontram-se dispersos por todo o território nacional, existindo representação em todos os concelhos do país, garantindo assim nível de proximidade com os cidadãos. As instalações utilizadas, num total de 504, são em 15% propriedade do Estado e 85% arrendadas.

A AT, em 2020, participará, novamente, no programa de implementação de Lojas de Cidadão, promovendo-se uma maior proximidade ao cidadão com prestação de serviços de maior qualidade. Nesta perspetiva de racionalização dos espaços de atendimento e de concentração de serviços, a AT integrará espaços físicos partilhados com outras entidades públicas e privadas no modelo de Lojas de Cidadão, mas, também, integrando imóveis pertencentes ao Ministério da Justiça ou outros, em colaboração com os Municípios. A participação da AT no programa de alargamento da rede de Lojas de Cidadão viu concretizada em 2019 a reinstalação de 3 serviços de finanças. Com a participação neste processo procura-se dar resposta integrada às necessidades dos cidadãos com ganhos de eficiência e eficácia, resultantes da concentração de serviços anteriormente demasiado dispersos, com vantagens, também, relativas a economias de custos, com arrendamentos, energia, manutenção e conservação dos imóveis.

No que respeita à gestão do parque imobiliário, a AT promoverá as ações necessárias com vista a uma utilização dos espaços mais racional em ordem a garantir níveis de segurança, saúde e bem-estar tanto para os seus colaboradores como para os utilizadores externos. Encontram-se em curso vários estudos para remodelação e reinstalação de alguns serviços regionais, que se encontram em situações bastante deficitárias. A AT dará ainda continuidade a intervenções de melhoramento e racionalização das instalações, condicionadas pelas disponibilidades financeiras, com vista à melhoria das condições de atendimento e trabalho em serviços regionais e locais, com relevo para a fusão entre secções do mesmo serviço, que ainda funcionam de forma autónoma, para a fusão no mesmo espaço de unidades orgânicas da área aduaneira e tributária e para a resolução de situações associadas a acessibilidades de cidadãos condicionados na sua mobilidade. Serão contratados serviços de manutenção para um conjunto alargado de equipamentos (elevadores, ar condicionado, postos de transformação e equipamentos de emergência e segurança) com vista a garantir, também, maior longevidade e fiabilidade dos equipamentos.

Também no cumprimento da regulamentação relativa à segurança contra incêndios e, nomeadamente, quanto às medidas de autoproteção, serão promovidos os planos de segurança

em diversos edifícios de maior ocupação e revista a totalidade de equipamentos em todas as instalações.

A AT desenvolverá, ainda, ações com vista à redução da pegada de carbono, um dos objetivos da União Europeia para cumprir os objetivos traçados para 2020, no que diz respeito às alterações climáticas, nomeadamente, reduzir em 20% o consumo energético. Neste sentido, em 2020, será dada continuidade ao investimento, com vista a uma maior eficiência energética nas instalações, com a substituição de um conjunto alargado de equipamentos de ar condicionado antiquados e obsoletos por outros modernos e mais eficientes, por forma a conseguir-se um maior conforto, com um menor consumo de energia. Com o mesmo objetivo serão realizadas intervenções de modernização de vários sistemas de iluminação com a substituição de luminárias tradicionais por luminárias de tecnologia LED, promovendo-se também uma efetiva redução de consumos de energia.

Será ainda dado relevo ao reforço da imagem institucional presente nos vários imóveis afetos a Alfândegas, Direções de Finanças e demais serviços locais em uso pela AT.

6.4. Contratação Pública e Logística

O assegurar do regular funcionamento da atividade da AT assenta numa elevada componente de contratação pública, traduzida nos cerca de 300 contratos outorgados em 2019.

Esta contratação terá sempre presente os princípios da concorrência, da publicidade e transparência, da igualdade de tratamento e da não-discriminação. Nesse sentido, em 2020 prosseguir-se-á com uma política de incremento dos procedimentos por via de concursos públicos, de concursos limitados por prévia qualificação e de acordos quadros, os quais representaram em 2019 cerca de 56% dos procedimentos concursais e 87% da despesa adjudicada.

Ainda na área de contratação pública, será dado início aos trabalhos tendentes à contratualização de um novo acordo quadro, de modo a assegurar serviços de desenvolvimento aplicacional de sistemas de informação.

Na área da logística, a dispersão geográfica dos serviços da AT, obriga a assegurar uma elevada e diversificada atenção neste campo. Esta atividade necessita de ser executada em articulação entre os diversos serviços da AT, não só nas áreas transversais e serviços centrais, como também ao nível dos serviços desconcentrados, quer de âmbito regional, quer de âmbito local.

A nível central, irá ser consolidada a centralização no Núcleo de Gestão Documental (NGD) do tratamento e distribuição de documentos dos Serviços Centrais, de forma a contribuir para a desmaterialização de processos e eliminação gradual do papel, contribuindo também para a diminuição da despesa com consumíveis de impressão.

Em 2020, e à imagem dos anos anteriores, também prosseguirá o programa de destruição de resíduos sólidos existentes nas diversas instalações da AT. Esta atividade tem permitido, nos

últimos anos, destruir, em média, 500 toneladas/ano de resíduos (incluindo papel), contribuindo, deste modo, para melhorar as condições de trabalho nos serviços intervencionados e concorrendo para a sustentabilidade do meio ambiente.


7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO

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, para a AT e para todas as suas unidades orgânicas. A metodologia de controlo do Plano de Atividades compreenderá as seguintes etapas:

- ◆ Preenchimento, pelas unidades orgânicas, das fichas de atividades constantes do sistema informático de apoio ao SIADAP. Nas referidas fichas, as unidades orgânicas descrevem as ações que se propõem efetuar com vista a atingir as metas estabelecidas nos seus QUAR para 2020;
- ◆ Avaliação periódica do grau de realização dos objetivos pelos responsáveis de cada unidade orgânica, deteção de eventuais desvios e, quando necessário, adoção 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, com identificação de desvios e propostas de medidas corretivas ou revisão dos indicadores e metas;
- ◆ Controlo da execução do Plano de Atividades, através da monitorização dos diversos QUAR e fichas de atividades e elaboração de relatórios intercalares para divulgação do grau de execução dos objetivos das unidades orgânicas;
- ◆ No início de 2021, será efetuada a avaliação final do grau de cumprimento dos objetivos operacionais constantes do QUAR, cujos resultados integrarão o Relatório de Atividades de 2020, o qual será objeto de apreciação pela tutela e de divulgação pública.

ANEXOS

Anexo 1 – QUAR AT 2020

		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2020									
Missão:	A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.										
Objetivos Estratégicos (OE)											
OE 1 Fomentar o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão do risco e do reforço ao combate à fraude e evasão											
OE 2 Reforçar a confiança dos cidadãos e a transparência no relacionamento											
OE 3 Promover a inovação na organização e nos serviços prestados											
Objetivos Operacionais (OB)											
Eficácia										Ponderação:	25%
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário										Ponderação:	60%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			2020				Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	-	-	[93;96]	100	94,6	[93;96]	100	20%		DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT	
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	-	64,4	[70;95]	60	80,4	[70;95]	60	20%		DSPCG	
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	67,3	84,1	[75;85]	95	87,2	[76;86]	95	20%		DSCPAC	
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	-	-	-	-	98,9	[98;99]	100	20%		DSIRS	
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	81,1	84,3	-	-	86,0	[75;85]	95	20%		DSCC	
OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão										Ponderação:	40%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			2020				Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
6. Eficácia da cobrança (%)	89,8 (a)	90,2 (a)	-	-	88,9 (a)	[80;90]	100	50%		DSCC / DSGCT	
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	111,3	112,4	-	-	127,6	[90;110]	125	50%		DSPCIT / DSAFA	
Eficiência										Ponderação:	25%
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas										Ponderação:	50%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			2020				Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,7	3,3	[3;3,8]	1,0	2,7	[3;3,8]	1	20%		DSJT	
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	48,6	56,8	[55;65]	80,0	60,9	[55;65]	80	20%		DSJT	
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	92,7	95,2	[93;95]	100	95,6	[93;95]	100	20%		DSR	
11. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	23,0	17,0	[15;25]	10	16,9	[15;25]	10	20%		DSR / DSIRS	
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:46	5:14	[5;9]	3	5:12	[5;9]	3	20%		DSRA	
OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte										Ponderação:	50%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			2020				Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
13. Comunicações eletrónicas (%)	59,8	74,7	-	-	81,0	[75;85]	95	20%		DSCPAC	
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	-	[75;85]	95	77,0	[75;85]	95	20%		DSCPAC	
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	14,2	16,0	[12;18]	25	17,1	[15;20]	25	20%		DSCPAC	
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	95,9	96,4	[95;98]	99	97,4	[95;98]	99	20%		SI	
17. Índice de segurança da informação (%)	77,3	78,1	[77;80]	95	81,8	[77;80]	95	20%		ASI	
Qualidade										Ponderação:	50%
OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte										Ponderação:	100%
Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			2020				Serviço responsável	
			Meta	Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	96,9	95,6	[72;78]	90	93,9	[90;95]	98	30%		DSPCG	
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	-	-	-	-	-	[8;16]	24	35%		NGR	
20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	-	-	-	-	-	[1;2]	3	35%		DSGRH	

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

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	$\left[\frac{((N^{\circ} \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31}^{\circ} \text{12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta)) + (N^{\circ} \text{ de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31}^{\circ} \text{12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta)) + (N^{\circ} \text{ de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / } N^{\circ} \text{ de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31}^{\circ} \text{12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações IES/DA, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações IES/DA, do ano, em falta)) / 4} \right] * 100$
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$\left(\frac{(\sum (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - n^{\circ} \text{ dias de suspensão fora da AT dos proc. entrados no pp ano}) / \text{Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano})}{1} \right)$
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$\left[\frac{N^{\circ} \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis}}{(N^{\circ} \text{ pedidos pendentes} + N^{\circ} \text{ ped. entrados)}} * 100$
4. Submissão eletrónica autónoma do Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	Portal das Finanças	$\left(\frac{\text{Submissão eletrónica do modelo 3 IRS pelos contribuintes / Submissões eletrónicas}}{\text{Submissões eletrónicas}} * 100$
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	Sistemas da cobrança	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ de pagamentos recebidos excluindo os efetuados em numerário ou cheque}}{N^{\circ} \text{ total de pagamentos recebidos}} * 100$
6. Eficácia da cobrança (%)	Sistemas da cobrança	$\left(\frac{\text{Cobrança do período}}{\text{Cobrança do período} + \text{valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago}} * 100$
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	SIIT e SIIA	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira}}{N^{\circ} \text{ de pontos previstos}} * 100$
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$\left(\frac{\sum (\text{Data da decisão} - \text{Data de instauração}) + \sum (\text{Data do momento do cálculo} - \text{Data de instauração de processos sem decisão})}{N^{\circ} \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}} * 100$
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ processos RH extintos no p.p. ano}}{N^{\circ} \text{ processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano}} * 100$
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	Aplicação informática Reembolsos IVA	$\left(\frac{\text{Reembolsos de IVA pagos antes do fim do prazo legal}}{\text{Total de pedidos de reembolsos de IVA pagos}} * 100$
11. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	SR Cobrança	$\left[\frac{\sum (\text{data pagamento reemb. IRS por transferência bancária de declarações do ano} - \text{data de submissão da declaração mod. 3 IRS})}{N^{\circ} \text{ de reembolsos pagos por transferência bancária}} * 100$
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	$\left(\frac{([\sum \text{horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação} / \text{Declarações de Importação}] * 70\% + ([\sum \text{horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação} / \text{Declarações de Exportação}] * 30\%)}{\text{excluídos os fins de semana}} \right)$
13. Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ de comunicações eletrónicas enviadas}}{N^{\circ} \text{ total de comunicações enviadas}} * 100$
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$60\% (N^{\circ} \text{ total de chamadas servidas} / N^{\circ} \text{ total de chamadas recebidas}) + 40\% (N^{\circ} \text{ Chamadas servidas no 2}^{\circ} \text{ minuto} / N^{\circ} \text{ de chamadas servidas})$
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão)}}{\text{Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)}} * 100$
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$\left(\frac{\text{Total de horas de disponibilidade real}}{\text{Total de horas de disponibilidade previsto}} * 100$
17. Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$\left(\frac{\text{Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados)}}{\text{Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira}} * 100$
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ de classificações de Muito Bom, Bom e Razoável}}{N^{\circ} \text{ total de respostas}} * 100$
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	Monitorização trimestral	Em preparação - 1 ponto; Em execução - 2 pontos; Em produção - 3 pontos
20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	DSGRH	Modelo aprovado no prazo em pontos: Modelo aprovado até novembro 3 pontos; Modelo aprovado em novembro - 2 pontos; Modelo aprovado depois de novembro - 1 ponto.

Anexo 2 – Síntese das Atividades Planeadas

Facilitar o cumprimento voluntário		
Objetivos	Atividades	UO
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Atualizar a informação constante da página da AT, na área agrícola e industrial	DSL
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre bens de duplo uso	DSL
	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão	DSGR, DSIFAE, DSIMI, DSCPCIT
	Apreciar e responder a PIV do próprio ano e pendentes	DSIECIV, DSIMI, DSIRC, DSRI
	Atualizar conteúdos de decisão sobre reembolsos	DSR
	Campanha do IRS-2019	DSIRS
	Controlo dos benefícios fiscais	DSIMI
	Elaborar instruções administrativas	DSIECIV
	Elaborar projetos informáticos de campanha	DSIRC
	Monitorizar os pressupostos de concessão de isenções dos IEC	DSIECIV
	Monitorizar tempos de resposta	DSR
	Planear ações de prevenção determinadas centralmente	DSPCIT
	Propor ou apoiar a criação de propostas de alertas/divergências	DSGR
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços	DSA
	Rever e criar FAQs	DSR
	Taxa de respostas de pedidos de apoio da troca automática de informação	DSRI
	Divulgar o débito direto	DSC
	Instruções aos serviços	DSGCT
Divulgar o serviço de marcação do atendimento presencial	DSCPAC	
Responder a solicitações efetuadas através do serviço telefónico	DSCPAC	
Implementação do novo quadro legislativo aduaneiro	Desenvolver as ações necessárias e adequadas para a implementação do CAU	DSRA
	Elaborar os requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos aduaneiros	DSRA
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020	DSRA
Incrementar medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa e de racionalização de procedimentos	Analisar e participar na elaboração das propostas de legislação comunitária	DSTA
	Avaliar o impacto aduaneiro de projetos de diploma elaborados por outros organismos	DSRA
	Elaborar a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada	DSTA
	Elaborar instruções administrativas	DSRA
	Elaborar projetos de diploma	DSRA
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador	DSTA

Reforçar o combate à fraude e evasão

Objetivos	Atividades	UO
Assegurar o cumprimento da regulamentação aplicável	Conferir /verificar os processos concluídos	DSL
Assegurar os interesses financeiros da Comunidade Europeia	Preparar e acompanhar a tramitação dos processos relativos à colocação à disposição dos recursos próprios tradicionais	DSTA
Aumentar a eficácia das ações inspetivas e incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC
	Realizar auditorias internas e externas	UGC
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Confirmação dos pontos	DSAFA
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 União	Gestão do Risco	DSAFA
Incrementar a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Proceder à apreciação de situações complexas detetadas pelos serviços regionais e elaborar notas técnicas relativas a pedidos de Derrogação de Sigilo Bancário e Cláusula Geral Anti-abuso	DSPCIT
	Realizar 8 seleções de contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	DSPCIT
	Realizar ações de inspeção	DSIFAE
	Realizar correções monetárias	DSIFAE
Incrementar a eficácia e eficiência dos processos de investigação	Analisar processos e realizar estudos	DSIFAE
	Realizar ações de investigação	DSIFAE
	Realizar ações em processos de inquérito	DSIFAE
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Cooperação com FSS	DSAFA
Participar e cooperar com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros EM	Participar em reuniões internacionais	DSIECIV
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Avaliar o impacto das medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR
	Identificar riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR
	Propor medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Objetivos	Atividades	UO	
Reduzir os prazos médios de resposta nos serviços prestados	Administrar a firewall de webservices	ASI	
	Administrar a solução de gestão de utilizadores	ASI	
	Analisar / Tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	
	Analisar emails	DSIRC	
	Analisar os processos de reembolsos internacionais	DSRI	
	Analisar pedidos de informação à DSIRC	DSIRC	
	Controlar os vírus informáticos	ASI	
	Controlo das inscrições/atualizações das matrizes e das isenções informatizadas	DSIMI	
	Efetuar a síntese do apuramento da DF para efeitos de CGE 2019, Parece CGE 2020 e OE 2021	DSPCG	
	Participar na elaboração do TAS-OCDE	DSPCG	
	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	
	Reembolsos de IRS	DSIRS	
	Representar a AT nos tribunais administrativos, fiscais, arbitrais e outros	DSCJC	
	Responder aos pedidos de esclarecimento	DSC	
	Resposta aos pedidos de informação em processos de contencioso administrativo	DSIMI	
	Acompanhar as mobilidades intercarreiras aduaneiras	DSGRH	
	Acompanhar as mobilidades intercarreiras tributárias	DSGRH	
	Adequar procedimentos de emissão de reembolsos com gestão tributária e cadastro	DSR	
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMI, DSIRC, DSR, DSRI	
	Reduzir os tempos de tramitação processual	Apreciar os pedidos de informação dos clientes internos e externos	DSIECIV
Atualizar o Manual dos IEC		DSIECIV	
Avaliar os prédios urbanos		DAS	
Conclusão de processos com melhores níveis de desempenho		DSIMI	
Elaborar o Balanço Social de 2019		DSGRH	
Instrução processos CAAD		DSIRC, DSIRS	
Melhorar a qualidade das informações		DSGCT	
Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês		DAS	
Realizar os processos instaurados no ano ou em anos anteriores		DSIMI	
Realizar processos		DSIRC	
Reconhecer atempadamente os pedidos de isenção de ISP		DSIECIV	
Recuperar processos de anos anteriores		DAS, DSGCT	
Tramitar com celeridade a dívida nova		DSGCT	
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta		Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC
		Apreciar e propor a decisão dos pedidos de autorizações	DSRA
	Apreciar e responder aos pedidos de emissão de IPV	DSTA	
	Apreciar e responder às solicitações efetuadas por OE, cidadãos e out. entidades	DSRA	
	Assegurar um grau crescente de automatização de procedimentos	DSRA	
	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL	

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Objetivos	Atividades	UO
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL

Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte

Objetivos	Atividades	UO
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar informações e estudos	DSGR
	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da ITA	DSPCIT
Aumentar a produtividade e os níveis de desempenho dos serviços	Análise e avaliação de aplicações informáticas	DSGCT
	Disponibilização informação de gestão	DSGCT
	Planos de agilização de procedimentos e controlo da dívida, nomeadamente de devedores estratégicos	DSGCT
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Gerir o inventário da documentação	DSCPAC
Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado	Implementar técnicas de maior precisão	DSTAL
Melhorar o apoio ao contribuinte	Calcular produtividade média	DSC
	Responder aos pedidos solicitados	DSC
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DAS
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DAS
	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores	DAS
Reduzir os prazos médios de resposta aos cidadãos e empresas	Auditar o cumprimento de prazos de pagamento	DSR
	Controlar o prazo de pagamento de reembolsos IRS por TEI	DSR
	Promover a conclusão de reembolsos a não residentes	DSR

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte

Objetivos	Atividades	UO
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a solução de acesso remoto	ASI
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar e enviar instruções e informações aos serviços	DSCPAC
	Elaborar e rever cartazes / brochuras / folhetos / informativos	DSCPAC
	Elaborar relatórios / quadros-síntese / newsletters	DSCPAC
Assegurar a elaboração e monitorização dos inst.de gestão	Elaborar e monitorizar os instrumentos de gestão	DSPCG
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Apresentar proposta de despacho relativo à modalidade de horários/turnos	DSGRH
	Elaborar lista de transição (carreiras especiais), após disponibilização pela ESPAP	DSGRH
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da lei	DSGRH

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte

Objetivos	Atividades	UO
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Continuar o proc. de implementação da Nova Imagem da AT	DSIE
	Realizar as obras de remodelação e conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	DSIE
Assegurar a gestão integrada das instalações da AT	Atualizar os dados dos imóveis afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIE	DSIE
	Efetuar a manutenção dos equip. de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar planos de emergência nos edifícios da AT	DSIE
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equip. e propostas de resolução	DSIE
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Proceder ao acompanhamento da implementação das recomendações e propostas mencionadas em relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas, e departamentos da UE) contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI
	Realizar auditorias internas	DSAI
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Aumentar o nível de satisfação dos cidadãos, agentes e op. ec.	ASA
	Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos da AT	ASA
	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC
	Elaborar o relatório de avaliação do resultado do inquérito sobre a satisfação dos utilizadores dos canais de comunicação com a AT relativamente ao ano 2019 e elaborar o inquérito para 2020	DSPCG
	Elaborar proposta de informação relevante sobre a AT, a disponibilizar no Portal das Finanças	DSPCG
	Gerir o inventário da documentação	AAP
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGCI, AGI, AGOC, AJTFF
	Realizar auditorias à qualidade dos processos da AT	DSPCG
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna e otimizar os recursos	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria	DSAI
	Realizar ações de formação específica em auditoria interna	DSAI
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais	Assegurar a participação em reuniões e eventos internacionais	DSCRI
	Organizar e participar nas Reuniões Internac. de Alto Nível	DSCRI
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (<i>Customs Laboratories European Network</i>) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL
	Validar métodos de análise	DSTAL
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Analisar as situações denunciadas no âmbito do planeamento da gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	DSAI
	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte

Objetivos	Atividades	UO
Garantir a realização de ações de coop. e assistência técnica com outras administ. aduaneiras, no âmbito de prog. comunitários	Assegurar a Cooperação e Assistência técnica no âmbito de Programas Comunitários	DSCRI
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Controlar a disponibilidade dos sistemas informáticos da AT	ASA
	Promover a qualidade do código desenvolvido pela ASA	ASA
	Resolver os incidentes e problemas encaminhados para 2ª linha	AGCI, AGI, AJTFF, ASA
	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI, AJTFF
	Aumento da qualidade do nível de serviço	AGOC
	Gerir bases de dados	AAP
	Gerir plataformas	AAP
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC
	Acompanhamento e controlo do desempenho dos sistemas de cobrança coerciva	DSGCT
	Atualizar inventário	AAP
	Definir as regras para a tramitação dos Processos	DSIRS
	Definir um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho	DSGRH
	Elaborar a calendarização das atividades a desenvolver no âmbito do projeto GPS 2.0	DSPCG
	Elaborar instruções administrativas	DSTA
	Elaborar/gestão Macroprocessos	AGOC, DSA, DSAFA, DSGRH, DSIMI, DSPCIT
	Elaborar proposta de circuito de autorização para atribuição de acesso a perfis não visíveis no SGU	DSPCG
	Enviar informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC
	Gerir o conteúdo do Portal das Finanças	DSCPAC
	Gerir o inventário da documentação	AGCI, AGI, AGOC, AJTFF, ASA, ASI, DSA, DSAI, DSCJC, DSF, DSGR, DSGRH, DSIE, DSIECIV, DSIFAE, DSIMI, DSIRC, DSIRS,

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte

Objetivos	Atividades	UO
		DSL, DSPCG, DSPCIT, DSR, DSRA, DSRI, DSTAL
	Operacionalizar Medida Simplex	DSPCIT
	Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC
	Realizar as avaliações SIADAP até 15 de março	ASA
	Reduzir os consumíveis	ASA
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Realizar e participar em atividades temáticas de debate e troca de boas práticas	DSF
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organizar e desenvolver sessões informativas de natureza presencial e virtual, junto dos operadores económicos e no Portal das Finanças	DSF
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Atualizar os projetos da ASA do SGPC	ASA
	Atualizar os projetos da ASA no sist. de suporte à gestão	ASA
	Assegurar a proteção das ligações com o exterior	ASI
	Controlar a execução dos projetos	AGCI, AJTFF
	Controlar o acesso às bases de dados	ASI
	Controlar o cumprimento da norma sobre logs	ASI
	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	AJTFF, AGCI, AGI
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF
Planear conceber e acompanhar o desenvolvimento de projetos	AGCI	
Promover a renovação e atualiz. do parque informático da AT	Manter atualizado o planeamento das tarefas de renovação dos postos de trabalho	AGOC
Promover a renovação e atualiz. tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Atualizar e dinamizar o Site das Alfândegas da CPLP	DSCRI
	Coordenar, dinamizar e acompanhar os Programas PICAT VI, PICATFin e ações ad hoc	DSCRI
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT VI	DSCRI

Anexo 3 – Siglas e acrónimos

AT Autoridade Tributária e Aduaneira

BEPS *Base Erosion and Profit Shifting*

CAAD Centro de Arbitragem Administrativa

CAAT Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira

CAT Centro de Atendimento Telefónico

CAU Código Aduaneiro da União

CEF Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros

CEPOL Colégio Europeu de Polícia

CGE Conta Geral do Estado

CLEN *Customs Laboratories European Network*

CIMI Código do Imposto Municipal sobre Imóveis

CPLP Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

CPPT Código de Procedimento e de Processo Tributário

DA Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal

DMIS Declaração Mensal de Imposto do Selo

DSCPAC Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento

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

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

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

DUC Documento Único de Cobrança

EM Estados Membros

EUROJUST Organismo da União Europeia de ajuda a investigadores e delegados do Ministério Público

EUROPOL Serviço Europeu de Polícia

FAQ Questões Mais Frequentes

GPEARI Gabinete de Planeamento Estratégico, Avaliação e Relações Internacionais

GAT Grupo de Administração Tributária

ICS2 *Import Control System 2*

IEC Imposto Especial sobre o Consumo

IES Informação Empresarial Simplificada

IMI Imposto Municipal sobre Imóveis

IMT Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis

IR Impostos sobre o Rendimento

IRC Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

IRS Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

ISO International Organization for Standardization

ITA Inspeção Tributária e Aduaneira

IUC Imposto Único de Circulação

IVA Imposto sobre o Valor Acrescentado

JTA Justiça Tributária e Aduaneira

MOSS Modelo do mini-balcão

MUD Morada Única Digital

OE Orçamento do Estado

OLAF Organismo Europeu de Luta Antifraude

PA Plano de Atividades

POC Planeamento Organização e Comunicação

PNAITA Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira

QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização

RH Recursos Humanos

RH Recursos Hierárquicos

RHF Recursos Humanos e Formação

SAF-T *Standard Audit File for Tax Purposes*

SCO Sistema de Contraordenações

SDS Sistema Integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias

SF Serviços de Finanças

SI Sistemas de Informação

SIADAP Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

STADA Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira

TAS-OCDE *Tax Administration Series* - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

UE União Europeia

UO Unidade Orgânica

UGC Unidade de Grandes Contribuintes

UNCEPOL Unidade Nacional do Colégio Europeu da Polícia

