

# Plano de Atividades 2021

## **Plano de Atividades 2021**

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.103

(Documento aprovado pelo Conselho de Administração da  
Autoridade Tributária e Aduaneira em 15 de abril 2021 e pelo  
Secretário de Estado Adjunto e dos Assuntos Fiscais, por Despacho  
n.º 164/2021-XXII, em 17 de maio de 2021)



Rua da Prata nº 20/22  
1149-027 Lisboa

URL: [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt)

## ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA .....	4
2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA .....	5
2.1 Visão, Missão e Valores .....	5
2.2 Orgânica .....	7
3. CONTEXTO .....	9
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 .....	12
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 .....	20
Objetivo 5. Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte .....	23
5.4 Projetos em destaque .....	25
5.5 Medidas de Simplificação Administrativa – Simplex+ .....	29
5.6 Outras Atividades .....	31
6. RECURSOS PLANEADOS .....	37
6.1. Recursos humanos .....	37
6.2. Recursos financeiros .....	39
6.3. Instalações .....	39
6.4. Contratação Pública e Logística .....	41
7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO .....	42
ANEXOS .....	43
Anexo 1 – QUAR AT 2021 .....	43
Anexo 2 – Síntese das Atividades Planeadas .....	45
Anexo 3 – Siglas e acrónimos .....	53

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades (PA), que obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, é o documento orientador da ação da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e integra o ciclo de gestão para 2021, em articulação com o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).

Apresenta-se como um importante instrumento de gestão estratégica e de avaliação do desempenho organizacional da AT, sustentado numa metodologia de gestão e avaliação por objetivos, no qual são delineadas as ações e os recursos necessários à concretização da estratégia estabelecida, por forma a alcançar o cumprimento da sua missão. 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), está enquadrado pelo Plano Estratégico AT para 2020-2022 e encontra-se, naturalmente, alinhado com as Grandes Opções 2021-2023 e com o Orçamento de Estado para 2021, refletindo 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.

Na continuação do que tem vindo a ser a nova abordagem à gestão pública, também este ano, foram determinados, na Lei do OE para 2021, objetivos comuns a todos os serviços públicos, que deverão estar, obrigatoriamente inscritos nos respetivos QUAR. Estes objetivos comuns deverão estar relacionados com a boa gestão dos trabalhadores, com a execução das medidas previstas no programa «SIMPLEX» e no Orçamento Participativo Portugal (OPP), cuja responsabilidade de implementação lhes esteja atribuída, e com a avaliação, pelos cidadãos, dos serviços públicos, em particular aqueles que tenham atendimento ao público ou lhes prestem diretamente serviços.

A atividade da AT está, ainda, condicionada pela pandemia COVID-19, cujos efeitos se vão continuar a sentir, em 2021. No sentido de continuar a promover e a auxiliar o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras, mas também o da proteção de contribuintes e colaboradores, a AT vai manter as medidas já adotadas que impõe restrições à prestação do serviço público de atendimento presencial. Serão, assim, reforçados e privilegiados os serviços de atendimento não presencial. O atendimento presencial mantém-se, mas efetuado unicamente através de marcação prévia e, em casos de impossibilidade de resolução, pelo CAT. Os efeitos do Brexit marcarão, também, a atividade da AT em 2021 que procurará corresponder às solicitações internas e de apoio aos contribuintes.

No decurso do primeiro semestre de 2021, e no âmbito da presidência portuguesa do Conselho da União Europeia (UE), a AT será, ainda, responsável nas áreas da sua competência (aduaneira e fiscal) pelo suporte e gestão técnica dos dossiers, no quadro dos objetivos determinados pelo governo português.

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

<b>Integridade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
<b>Transparência</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
<b>Compromisso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
<b>Inovação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A AT adota uma atitude aberta e promotora da inovação, fomentando o desenvolvimento e aplicação de soluções facilitadoras do cumprimento.</li></ul>

## 2.2 Orgânica

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

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

- Modelo de estrutura hierarquizada;
- 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.

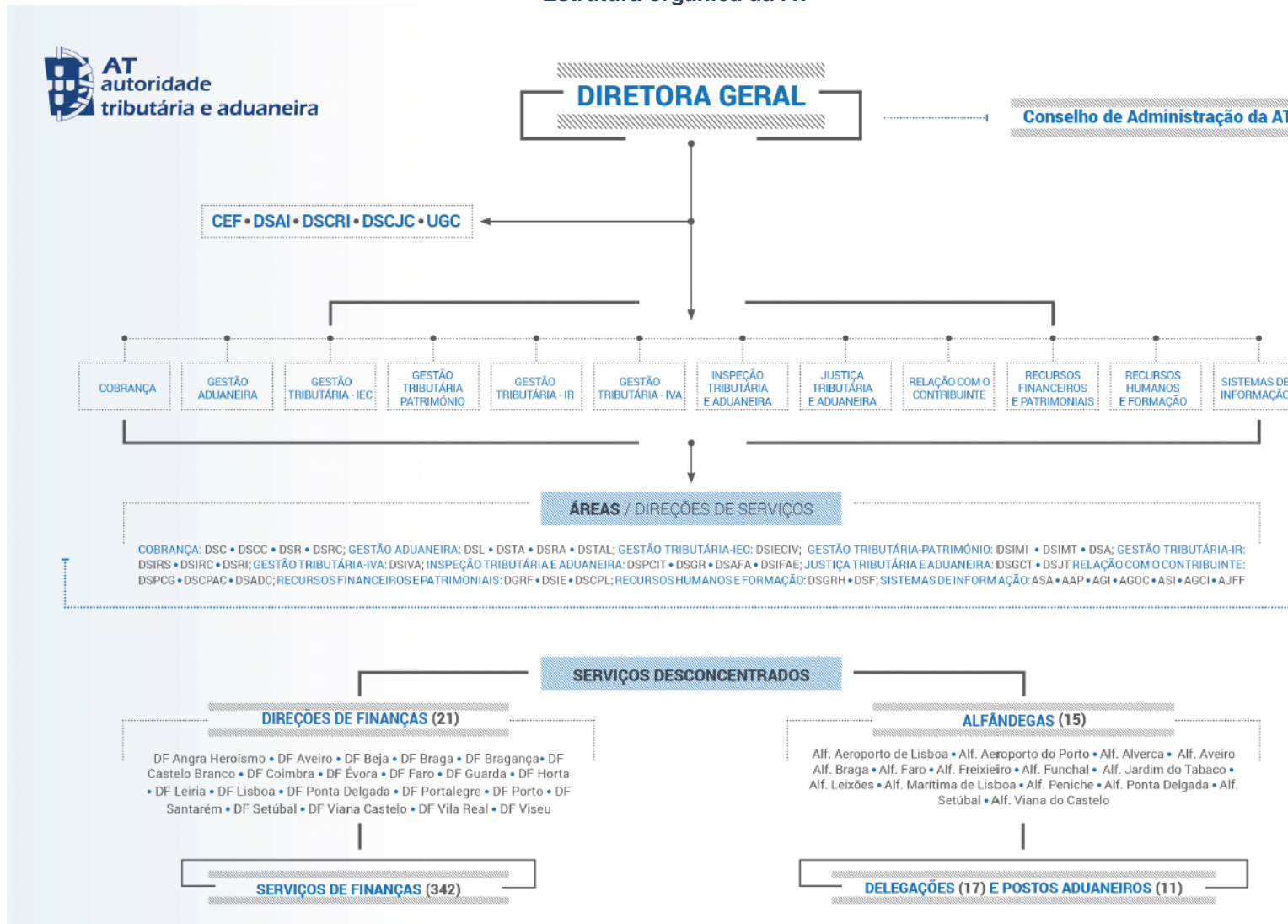
A sua estrutura orgânica está definida nos seguintes diplomas legais:

- 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;
- Portaria n.º 98/2020, de 20 de abril, que procede à alteração da Portaria n.º 320-A/2011 e criação da Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte.

---

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

### Estrutura orgânica da AT





### 3. CONTEXTO

O PA para o ano de 2021 está contextualizado pela crise pandémica mundial que atingiu a Europa no início de 2020 e pelos efeitos económicos, sociais e, consequentemente fiscais resultantes das medidas governamentais que foram tomadas para travar o aumento de contágios.

Naturalmente, que este contexto condicionou, em 2020, a atuação da AT e irá continuar a condicionar em 2021, pois não se perspetiva, ainda, o seu fim.

Desde o início da pandemia, a AT tem aplicado as medidas fiscais excecionais determinadas pelo Governo para fazer face aos impactos económicos e sociais nas famílias e empresas e adaptou o seu modo interno de funcionamento e de atendimento.

Neste capítulo, 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, a AT adotou medidas de reforço do atendimento não presencial, nomeadamente através do alargamento do número de assuntos possíveis de serem tratados através do Portal das Finanças (canal e-balcão) e do reforço do atendimento telefónico, ao mesmo tempo que continuou a assegurar o atendimento presencial, condicionado a marcação prévia.

A necessidade de continuar a assegurar a promoção de medidas de proteção da saúde e evitar a propagação do vírus SARS-CoV-2, levam a crer que, em 2021, muitas destas medidas terão de continuar a ser seguidas.

De igual modo, a AT continuará a investir na modernização tecnológica, de modo a aumentar a eficácia e eficiência dos seus serviços e melhorar o desempenho nas suas diversas áreas de atuação, esperando cada vez maiores impactos na facilitação e simplificação do cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras pelos contribuintes e operadores económicos, sem descuidar os instrumentos de combate à fraude e evasão fiscais.

Nesse sentido, a AT continuará a desenvolver, em 2021, ações especificamente dirigidas ao reforço dos mecanismos de controlo tributário do Sistema de Incentivos Fiscais à Investigação e Desenvolvimento Empresarial (SIFIDE), nomeadamente através da implementação de mecanismos que garantam um maior controlo na utilização deste benefício fiscal.

O ano de 2021 será, também, marcado pela Presidência portuguesa do Conselho da União Europeia, que irá decorrer durante o 1º semestre de 2021, para a qual a AT é responsável, nas áreas da sua competência (aduaneira e fiscal), pelo suporte e gestão técnica dos dossiers no quadro dos objetivos determinados pelo governo português.

De referir, ainda, o impacto que o Brexit, iniciado, ainda, em 2020, continuará a ter na atividade da AT, em 2021. Com efeito, o Reino Unido deixou de pertencer ao Mercado Único e à União Aduaneira, o que significa o fim da livre circulação de pessoas, bens, serviços e capital e se

traduz em alterações importantes com impacto, entre outros, ao nível dos cidadãos e das empresas, no que respeita ao comércio de bens e de serviços ou às formalidades de registo. Uma vez que o Brexit provocou diversos impactos tributários e aduaneiros, a AT desenvolveu um mini-site sobre o Brexit no Portal das Finanças, para além de um assistente virtual. Neste contexto, a AT procurará corresponder às solicitações internas e de apoio aos contribuintes.

Apesar do contexto já referido, e de em 2020 ter prevalecido, sempre que possível, o regime de teletrabalho, a AT não deixou de continuar a apostar na formação e valorização dos seus recursos humanos, que constituem uma equipa de profissionais altamente qualificados e dedicados, capaz de prosseguir os esforços da AT para promover a proximidade e a confiança do cidadão na administração fiscal, implementando procedimentos simples e consolidando canais de comunicação mais eficientes.

Ainda assim, perspetiva-se que o ano de 2021 seja marcado pelo início da recuperação económica e social do país, refletindo-se esta recuperação num aumento das receitas fiscais administradas pela AT face aos valores que se estimam vir a ser cobrados em 2020, conforme evidenciado no capítulo seguinte.

## 4. PREVISÃO DA RECEITA FISCAL

O quadro seguinte apresenta a receita fiscal, total e desagregada por imposto, para o ano de 2020 (estimativa) e 2021 (previsão).

### Receita fiscal administrada pela AT

Milhões de euros

	2020	2021	Variação	
	Estimativa	Previsão	Absoluta	%
<b>Receita fiscal do Estado</b>	<b>41.011,0</b>	<b>43.850,4</b>	<b>2.839,4</b>	<b>6,9%</b>
<b>Impostos Diretos</b>	<b>17.657,2</b>	<b>19.050,2</b>	<b>1.393,0</b>	<b>7,9%</b>
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	13.210,0	13.420,4	210,4	1,6%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	3.967,4	5.134,4	1.167,0	29,4%
Outros	479,8	495,4	15,6	3,3%
<b>Impostos Indiretos</b>	<b>23.353,8</b>	<b>24.800,2</b>	<b>1.446,4</b>	<b>6,2%</b>
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	15.771,3	16.999,5	1.228,2	7,8%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.233,8	3.402,5	168,7	5,2%
Impostos de Selo (IS)	1.622,1	1.633,4	11,3	0,7%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.400,0	1.400,0	0,0	0,0%
Imposto sobre Veículos (ISV)	454,4	457,7	3,3	0,7%
Imposto Único de Circulação (IUC)	383,9	396,6	12,7	3,3%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	231,5	241,6	10,1	4,4%
Outros	256,8	268,9	12,1	4,7%
<b>Receita fiscal da Administração Local</b>	<b>2.921,0</b>	<b>2.987,0</b>	<b>66,0</b>	<b>2,3%</b>
Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)	1.496,0	1.526,0	30,0	2,0%
Imposto Municipal sobre Transmissões (IMT)	808,0	820,0	12,0	1,5%
Outros	617,0	641,0	24,0	3,9%
<b>por memória: PIB (taxa de crescimento homóloga real, em %)</b>	<b>-8,5</b>	<b>5,4</b>		
<b>por memória: IPC (taxa de variação, em %)</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,7</b>		

Fonte: Ministério das Finanças, Proposta Lei e Relatório do Orçamento do Estado (OE) 2021, outubro de 2020.

A previsão da receita fiscal líquida do Estado para 2021 totaliza 43.850, milhões de euros, representando um crescimento de 6,9% face à estimativa de receita a cobrar em 2020. Relativamente à receita fiscal da Administração Local, esta representa 2.987 milhões de euros em 2021, registando um aumento previsto de 2,3% face à estimativa de receita a cobrar em 2020.

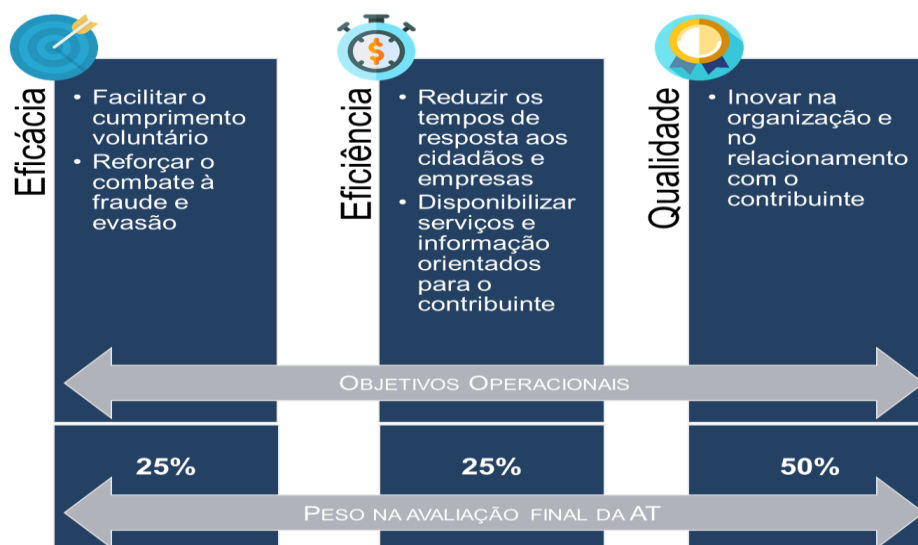
A previsão da receita bruta dos direitos aduaneiros é de 208 milhões de euros para 2021, representando um decréscimo de quatro milhões de euros face à estimativa de receita para 2020.

## 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 2021 (Anexo 1) integra 5 objetivos e 20 indicadores. Foi, também, cumprida a imposição contida no art.º 25º da Lei do Orçamento do Estado para 2021,

do que resultou a introdução de um novo indicador: “Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (pontos)”.

E a manutenção de dois indicadores: “Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)” e “Taxa de execução de Medidas Simplex (%)”. 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 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"> <li>◆ Alargar a declaração automática do IRS a contribuintes que obtêm rendimentos da categoria B (rendimentos empresariais e profissionais), que estejam abrangidos pelo regime simplificado de tributação e verifiquem as demais condições previstas na lei;</li> <li>◆ Divulgar aos contribuintes as vantagens da opção pela declaração automática do IRS, em ordem a aproximar o número de declarações automáticas do universo potencial;</li> <li>◆ Simplificar e apoiar o cumprimento, através do alargamento das situações de pré-preenchimento das declarações, nomeadamente através do desenvolvimento do projeto IVA automático;</li> <li>◆ 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);</li> <li>◆ 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;</li> <li>◆ 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;</li> <li>◆ Operacionalizar estratégias de indução ao cumprimento voluntário que conduzam a uma redução efetiva do número de faltosos, aumentando assim os níveis de cumprimento voluntário e mitigando a emissão de liquidações oficiosas.</li> </ul>				

Indicador 2	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	20%	[70;95]	50	DSPCG/DSJT
Descrição				
<p>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.</p>				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recuperar 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 recorrerem a este tipo de pedidos;</li> <li>◆ Identificar as matérias que suscitam maiores dúvidas aos contribuintes com o objetivo de, atempadamente, proceder à produção e divulgação de doutrina que esclareça essas dúvidas, obviando, assim, à necessidade de apresentação de novos pedidos sobre essas matérias;</li> <li>◆ Promover a uniformização das respostas, designadamente através do desenvolvimento e disponibilização de mecanismos de integração e homogeneização de decisões (v.g. portais colaborativos);</li> <li>◆ Reforçar os recursos afetos a esta atividade, dotando-a de técnicos em número e com o perfil adequado, em ordem a assegurar os níveis de serviço pretendidos, quer em termos de celeridade, quer de qualidade das respostas;</li> <li>◆ Formar recursos em áreas específicas de conhecimento que sejam relevantes para o incremento da capacidade e da qualidade da resposta a pedidos de informações vinculativas;</li> <li>◆ Monitorizar os resultados e detetar desvios mensais e adotar medidas corretivas;</li> <li>◆ Introduzir novas funcionalidades no Sistema de Gestão de Informações Vinculativas (SIGIV), que permitam, designadamente, uma gestão mais eficaz e eficiente destes processos.</li> </ul>				

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 úteis. O e-balcão é um serviço de atendimento eletrónico disponibilizado pela AT e que pode ser utilizado por todos os contribuintes para a colocação de questões e obtenção de respostas de âmbito bastante alargado incluindo aquelas que, tradicionalmente, apenas eram respondidas no atendimento presencial pelos serviços de finanças.

#### Atividades

- ◆ 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);
- ◆ Apostar nos trabalhos de desenvolvimento de 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 e organizar as já existentes;
- ◆ Elaborar mensagens informativas quando se detetem situações potenciadoras de dúvidas ou geradoras de erros;
- ◆ Monitorizar os pedidos entrados por forma a identificar potenciais situações de erro e, dessa forma, antecipar a disponibilização de alertas.

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;99]	100	DSIRS / DSCPAC

#### 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, designadamente no que se refere à simplicidade e rapidez do processo de entrega e à maior celeridade na obtenção de reembolsos;
- ◆ Colaboração da área de gestão na definição dos conteúdos dos tutoriais e demais ações de divulgação de informação.

Indicador 5	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	20%	[80;90]	95	DSCC

#### Descrição

Este indicador mede a adesão dos cidadãos e empresas aos diversos meios de pagamentos eletrónicos, visando atingir maiores níveis de simplificação e segurança no pagamento, bem como a redução da utilização de numerário e cheques, em linha com as tendências internacionais.

#### Atividades

- ◆ Divulgar informação sobre os meios de pagamentos eletrónicos disponibilizados pela AT, para pagamento das obrigações tributárias e aduaneiras nomeadamente, o débito direto e MBWay, e respetivas vantagens, promovendo assim a sua utilização;
- ◆ Promover o pagamento utilizando cartão de débito ou crédito e a vantagem e facilidade de efetuar o pagamento por *contactless*;
- ◆ Continuar a integração das obrigações aduaneiras no circuito DUC;
- ◆ Propor alterações legislativas visando a obrigatoriedade do pagamento por meios eletrónicos para determinados impostos e/ou tipos de contribuintes.

## 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, 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

- ◆ Promover a eficiência na tramitação de dívida nova;
- ◆ Aperfeiçoar as aplicações informáticas de suporte à 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;
- ◆ Implementar o pagamento a prestações em fase de cobrança voluntária para o IVA;
- ◆ Fomentar a adesão ao débito direto, através de campanhas de divulgação e da monitorização das adesões pendentes;
- ◆ Automatizar a instauração de certidão de dívida para as situações onde ainda existe intervenção manual como o IMT e IECS;
- ◆ Melhorar a informação cadastral, nomeadamente através da antecipação da cessação de atividade e dos reenquadramentos em IVA, por forma a eliminar a emissão de liquidações indevidas.



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				
<p>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.</p> <p>O grau de execução do indicador resulta da comparação entre o n.º de pontos realizado e o previsto.</p>				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assegurar, de acordo com o contexto, 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;</li> <li>◆ 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;</li> <li>◆ 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);</li> <li>◆ 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;</li> <li>◆ Intensificar a realização de ações de controlo de âmbito nacional e internacional, dirigidas a áreas de risco específicas dos IEC;</li> <li>◆ Intensificar os controlos aduaneiros, por via da aplicação sistemática de regras comuns de risco, reforçando as medidas complementares de avaliação de risco, no âmbito do combate à fraude, em matéria de subfaturação e fraude financeira;</li> <li>◆ Intensificar as ações de prevenção da importação de mercadorias ilícitas relacionadas com a emergência sanitária que se vive, com especial atenção complementar a medicamentos, especialmente vacinas.</li> </ul>				

### 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. Traduz 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 mede a capacidade da AT de apreciar e decidir os recursos hierárquicos interpostos pelos contribuintes. Pretende-se reduzir significativamente as pendências neste tipo de processos, em ordem a prestar um melhor serviço aos contribuintes e assegurar-lhes cabalmente os seus direitos e garantias.

#### Atividades

- ◆ Monitorizar regularmente os resultados por forma a detetar os desvios e adequar a afetação dos recursos humanos a esta atividade;
- ◆ 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 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 contribuir para a melhoria da situação de tesouraria das empresas e demais agentes económicos, através da redução do tempo de pagamento dos reembolsos de IVA.

#### 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, através da articulação com os serviços com intervenção nesta matéria, em particular de inspeção, a fim de prevenir o pagamento de juros por atraso no pagamento dos reembolsos;
- ◆ Promover adaptações nos sistemas aplicativos, nomeadamente na 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
Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	20%	[90;95]	100	DSIRS

#### Descrição

Este indicador mede a capacidade da AT em liquidar, até ao final do prazo de entrega da Modelo 3 de IRS, as declarações liquidáveis submetidas até uma semana antes do final daquele prazo, assegurando assim o ato administrativo necessário ao reembolso, quando da liquidação resulta imposto a restituir ao contribuinte.

#### Atividades

- ◆ Definir e implementar as regras de liquidação do imposto de acordo com um planeamento que garanta que o procedimento de liquidação tem lugar em momento próximo ao da entrega da declaração Modelo 3 do IRS;
- ◆ Planear e monitorizar a liquidação, designadamente no que se refere à respetiva cadência diária;
- ◆ Analisar os processamentos de liquidação numa periodicidade diária (dias úteis) e diligências consequentes, em conformidade com a análise;
- ◆ Autorizar as liquidações, em regra, no próprio dia da análise do processamento;
- ◆ Nas liquidações que carecem de análise prévia, adotar procedimentos que agilizem essa análise e a subsequente autorização, sendo caso disso.

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;
- ◆ Aumentar o grau de automatização no processamento das declarações eletrónicas, por forma a reduzir as necessidades de intervenção humana;
- ◆ Realizar análises laboratoriais às mercadorias, nomeadamente a determinação do teor e composição das mesmas, determinante para o correto enquadramento pautal e classificação das mercadorias.

## 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 com recurso a meios eletrónicos, face ao total de comunicações enviadas. Beneficiando da crescente utilização das comunicações eletrónicas, o incremento do seu uso, em detrimento da tradicional comunicação via postal, proporciona maior comodidade para os destinatários e redução de custos quer para a organização, quer ambientais.

#### Atividades

- ◆ 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);
- ◆ Melhorar os textos das comunicações, tornando-as mais claras e de melhor compreensão;
- ◆ Implementar o projeto Morada Única Digital e Notificações no Portal das Finanças;
- ◆ Promover, através dos canais digitais e das redes sociais, as vantagens e a segurança das comunicações eletrónicas.

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 e de chamadas devolvidas em relação ao total de chamadas recebidas no CAT, incluindo também a medição da representatividade do total das chamadas que foram servidas nos dois primeiros minutos. Reflete a preocupação da AT em melhorar a capacidade e a qualidade de resposta do canal telefónico, contribuindo, assim também, para a redução da procura do atendimento presencial.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reforçar a estrutura de atendimento telefónico com mais trabalhadores, com perfil adequado;</li> <li>◆ Introduzir automatismos de resposta a questões de manifesta simplicidade;</li> <li>◆ Implementar um sistema de inteligência artificial, que permita aumentar a capacidade de atendimento das chamadas e o retorno das não atendidas;</li> <li>◆ Divulgar, eficazmente, a autenticação segura para que o atendimento se realize com elevados padrões de segurança, qualidade e satisfação dos utilizadores;</li> <li>◆ Realizar ações de formação e atualização técnica para os trabalhadores afetos ao atendimento telefónico;</li> <li>◆ Divulgar, de forma assertiva, as novas funcionalidades disponíveis de atendimento, nomeadamente no que se refere ao e-Balcão, bem como incentivar a fiabilização dos dados, no Portal das Finanças.</li> </ul>

Indicador 15	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	20%	[25;50]	60	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.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reforçar os canais de atendimento não presencial, tornando-os mais atrativos para os contribuintes e operadores económicos;</li> <li>◆ Disponibilizar um assistente virtual, no Portal das Finanças, que constituirá mais um canal de atendimento não presencial;</li> <li>◆ Divulgar, eficazmente, a utilização dos canais de atendimento não presencial;</li> <li>◆ Realizar ações de formação e atualização técnica para trabalhadores afetos ao atendimento telefónico e e-Balcão, visando a melhoria da qualidade dos esclarecimentos prestados;</li> <li>◆ Promover o Atendimento Presencial por Marcação (APM), em plena interação com os restantes Canais de Atendimento – Portal das Finanças, CAT e pelos próprios Serviços de Finanças.</li> </ul>

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 das horas de disponibilidade real relativamente às horas de disponibilidade prevista) da infraestrutura e sistemas de informação de acordo com padrões internacionais como o APDEX - *Application Performance Index*. Pretende-se, também por esta via, assegurar a prestação de um serviço de qualidade elevada.

#### Atividades

- ◆ 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

- ◆ 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 adotar medidas promotoras da motivação dos trabalhadores designadamente, através da definição de um programa de identificação do potencial de liderança.

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 da realização de inquéritos. Pretende-se avaliar o grau de satisfação dos utilizadores dos diferentes canais de comunicação com a AT, e consequentemente dos serviços prestados através dos mesmos, bem como, identificar necessidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, ajustando-os às necessidades e expectativas dos utilizadores desses serviços.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Melhorar os mecanismos de pesquisa do Portal das Finanças, facilitando o acesso à informação de interesse para os contribuintes e agente económicos;</li> <li>◆ Criar mecanismos flexíveis para adequar a oferta de serviços às características de utilizador do Portal das Finanças;</li> <li>◆ Consolidar os mecanismos de gestão da oferta de serviços num ponto único de modo a permitir a gestão ágil e centralizada dos mesmos;</li> <li>◆ Melhorar a capacidade e a qualidade do atendimento nos diversos canais de comunicação com a AT.</li> </ul>

Indicador 19	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Taxa de execução de Medidas Simplex (pontos)	35%	[13;21]	34	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	#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
	#62/2019	e-TaxFree mobile
	#85/2019	ComunicAT
	#100/2019	E-balcão inteligente
	#22/2020	IRS e IVA mais automáticos
	#23/2020	ATGo
	#24/2020	Comunicação de transmissão de imóveis +Simplex
	#25/2020	Pré-preenchimento da declaração modelo 1 do IMI
	#26/2020	Declarar atividade + Simplex

#### Atividades

- ◆ Definir objetivos e levantar requisitos;
- ◆ Garantir a adequada articulação entre as áreas envolvidas, por forma a assegurar o cumprimento dos prazos;
- ◆ 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 programa de identificação do potencial de liderança (pontos)	35%	[1;2]	3	DSGRH

#### Descrição

Identificar, internamente, potenciais candidatos à liderança para lhes proporcionar capacitação para o exercício da liderança, por forma a responder às necessidades de sucessão nas chefias e dirigentes da AT, numa perspetiva de gestão previsional dos recursos humanos.

#### Atividades

- ◆ Levantamento das necessidades futuras, ao nível das chefias tributárias e aduaneiras e dirigentes intermédios;
- ◆ Elaboração de um questionário que vise captar as qualificações dos candidatos, bem como as motivações específicas para a liderança;
- ◆ Divulgação interna da iniciativa com mensagens motivacionais.



## 5.4 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos relevantes planeados para 2021:

Projeto	Objetivo
<p><b>Alargamento das comunicações via Portal das Finanças</b></p>	<p>Disponibilização de 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) submissão no Portal de documento comprovativo da frequência de estabelecimento de ensino oficial ou autorizado.</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 destina-se à comprovação do direito à exclusão tributária em IRS, com limite, de rendimentos da categoria A obtidos por dependente estudante.</p>
<p><b>Adaptação dos sistemas aplicativos da AT decorrentes da Lei n.º 7/2021, de 26 de fevereiro</b></p>	<p>A Lei n.º 7/2021, de 26 de fevereiro, altera, entre outras, a Lei Geral Tributária (LGT), o Código de Procedimento e Processo Tributário (CPPT), o Regime Geral das Infrações Tributárias (RGIT) e o Regime Complementar do Procedimento da Inspeção Tributária e Aduaneira (RCPITA), no sentido da simplificação do relacionamento entre a administração fiscal e os contribuintes e do reforço das garantias dos contribuintes. Assim, as alterações contidas nesta lei têm impacto nos sistemas geridos pelas áreas da JTA, ITA, bem como pelas que gerem as obrigações tributárias, cobrança e cadastro.</p>
<p><b>Aplicação do CAU (Código Aduaneiro da União) e modernização das Alfândegas da EU</b></p>	<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 UE, 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 2021, o destaque será para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reajustamento do STADAIMP, quer no âmbito das remessas de baixo valor (<i>e.commerce</i> – a concluir até julho), quer na sua globalidade, incluindo o desalfandegamento centralizado, trabalhos já iniciados e que se intensificarão no corrente ano, na medida em que o sistema terá de estar completamente reajustado até ao final de 2022;</li> <li>✓ Reajustamento do SDS, quer no âmbito da via postal, por força da implementação da fase 1 do ICS2 (a concluir, o mais tardar, até setembro), quer na sua globalidade, alargando-o à via rodoviária e ferroviária, na medida em que, tal como o STADAIMP, terá de estar completamente reajustado até ao final de 2022;</li> <li>✓ Implementação do ICS2 (fase 1) (até ao final de março) e início dos trabalhos para as fases subsequentes;</li> <li>✓ Implementação do GUE (Gestão dos utilizadores externos), enquanto sistema de suporte a todos os sistemas informáticos da área aduaneira;</li> <li>✓ Reajustamento do STADAEXP e do STADATransito;</li> <li>✓ Levantamento de requisitos, análise funcional e técnica no âmbito do Projeto SLGA - Sistema Laboratorial de Gestão de Análises.</li> </ul>
<p><b>Conferência sobre “Direitos e Defesa dos Contribuintes na AT”</b></p>	<p>Tem como objetivo a divulgação e discussão dos direitos de defesa dos contribuintes perante a AT, o reforço do empenho da AT na promoção de uma relação de confiança e de cooperação com os mesmos, refletida na criação da DSADC, e o relato de experiências congêneres.</p>
<p><b>Desenvolvimento de procedimentos automáticos SIC/GFF</b></p>	<p>Implementar a automatização dos procedimentos que conduzem à emissão do DUC, a partir da ligação entre o sistema SIC e o sistema GFF, conformando assim os procedimentos em vigor nos IEC aos existentes na área tributária. Adicionalmente, este projeto irá desenvolver-se de forma a estabelecer automatismos que permitam o controlo de todas as fases da dívida IEC, desde a sua constituição (com a entrega das declarações de introdução no consumo pelos operadores) até à sua extinção, quer a mesma se realize através do pagamento em cobrança voluntária, quer dê origem a um processo de cobrança coerciva. Os desenvolvimentos a efetuar irão permitir o</p>

Projeto	Objetivo
	seguimento e análise de cada uma das fases em que se possa encontrar uma determinada liquidação, através da ligação entre vários sistemas (SIC, GFF, SICAT, SCO, SEF, etc.).
<b>DMIS- Declaração Mensal do Imposto do Selo</b>	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.
<b>e-instaura - Instauração via Portal de Finanças</b>	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.
<b>Evolução do Sistema SIC - Estampilhas especiais para Bebidas Espirituosas</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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;</li> <li>✓ 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.</li> </ul>
<b>Evolução e disponibilização de novas APP</b>	Consolidação e expansão das soluções disponibilizadas através do canal mobile, sendo de destacar para o ano de 2021, os seguintes desenvolvimentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ APP Store da AT: consolidação num único ponto de acesso às diferentes APP da AT, permitindo uma gestão integrada das mesmas;</li> <li>✓ APP e-Fatura: suporte à gestão, por parte dos adquirentes, das faturas comunicadas à AT, disponibilização de informação relativa ao IVAucher e suporte ao projeto "fatura sem papel"</li> <li>✓ APP – Declaração aduaneira associada ao IVA e-Commerce;</li> <li>✓ APP para leitura das estampilhas especiais dos produtos do tabaco, de forma a permitir verificar a respetiva autenticidade.</li> </ul>
<b>Evolução funcional do Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais (SGRI)</b>	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. Pretende-se em 2021 concluir o alargamento de 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O desenvolvimento de interface com a área de Cobrança que assegure a tramitação automática após decisão de deferimento dos reembolsos;</li> <li>✓ 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;</li> <li>✓ O pagamento destes reembolsos preferencialmente por transferência bancária (atualmente os pagamentos têm sido efetuados exclusivamente por cheque);</li> <li>✓ A disponibilização da possibilidade de <i>upload</i> de ficheiros/documentos, em ordem a garantir a total desmaterialização do processo.</li> </ul>
<b>Evolução funcional no âmbito da Troca</b>	Possibilitar a evolução dos sistemas que suportam as trocas internacionais, nos seguintes termos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ao nível dos processos de envio e receção, no âmbito da troca automática de informação: (i) Criação do Interface entre o CTS 2.0 e a DSRI para permitir a troca</li> </ul>

Projeto	Objetivo
<p><b>de Informação Internacional</b></p>	<p>de informação por esta via; (ii) Extrair diretamente da base de dados os mapas padronizados com a informação estatística a enviar anualmente à Comissão Europeia e à OCDE; (iii) Acompanhamento de toda a receção e envio das trocas de informação, nomeadamente DAC1, DAC2, CRS, FATCA, DAC3, DAC4, CbCr e DAC6;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No âmbito do Sistema Integrado de Trocas de Informação (SITI): evolução e melhoria das funcionalidades, designadamente no que se refere (i) à introdução da figura de <i>controlling person</i>, no processo de identificação de contribuintes (automática e manual); (ii) à incorporação dos dados identificados provenientes destas fontes nas <i>views</i> de partilha de informação com o DataWarehouse (iii) ao registo e tramitação de processos; (iv) à troca de pedidos com as DF; (v) à integração de outras trocas de informação; (vi) ao comprovativo de informação recebida; (vii) à disponibilização de consultas; (viii) ao desenvolvimento de módulo no SITI que permita a desmaterialização e gestão dos processos de Procedimento Amigável e outros processos previstos para a resolução de litígios internacionais, assegurando todo o procedimento desde a criação do processo, atribuição ao técnico, troca de informação e ainda a criação de estatísticas e informação de gestão; (ix) ao desenvolvimento de módulo no SITI que permita o controlo da informação no âmbito da recuperação internacional de créditos assegurando todo o procedimento desde a criação do processo, atribuição ao técnico, troca de informação e ainda a criação de estatísticas e informação de gestão;</li> <li>✓ Em relação à qualidade e à utilização dos dados: continuar a aumentar a eficácia do processo de <i>matching</i> e, em consequência, incrementar o <i>scoring</i> de identificação dos contribuintes;</li> <li>✓ Melhorar a informação de gestão, mediante a produção de <i>dashboards</i>.</li> </ul>
<p><b>Recuperação Internacional de Créditos (RIC) – Novo módulo do SITI</b></p>	<p>No primeiro semestre de 2021 prevê-se que sejam implementadas as seguintes funcionalidades da RIC: 1) o envio e receção dos pedidos; 2) a tramitação integral e o acompanhamento dos processos relativos a pedidos de informação, notificação, de cobrança e de adoção de medidas cautelares, recebidos e enviados pela AT, o que implicará a interligação entre serviços centrais, regionais e locais; 3) a gestão interna destes pedidos, incluindo a automatização na sua distribuição pelos técnicos que colaboram nesta área; 4) a interligação com as áreas de Justiça Tributária e Aduaneira e de Cobrança da AT, no que se refere à recolha de títulos executivos e posterior verificação da cobrança das quantias exequendas e sua distribuição pelos processos executivos existentes na AT; 5) a interoperabilidade com a página do IGCP – Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, IP, tendo em vista a adequada movimentação de conta(s) bancária(s) destinada(s) especificamente à movimentação deste tipo de fundos e que são geridas no seio da Direção de Serviços de Relações Internacionais; 6) a disponibilização de informação estatística.</p> <p>Prevê-se ainda que no segundo semestre do mesmo ano sejam implementadas novas valências, designadamente a possibilidade de preenchimento e submissão na aplicação de formulários eletrónicos para concretização dos pedidos.</p>
<p><b>Fatura sem Papel</b></p>	<p>Desenvolvimento de uma funcionalidade que permite disponibilizar de imediato ao contribuinte adquirente, na APP e-fatura, os dados recebidos pela AT dos emitentes que comunicam as suas faturas em tempo real. Deste modo, o contribuinte poderá dispensar a impressão da fatura.</p>
<p><b>Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências</b></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><b>Implementação da gestão integrada de pagamento de taxas de justiça e de custas de parte no sistema SIGEF</b></p>	<p>Criar solução que permita melhor gestão de pedidos de pagamento de taxas de justiça nos TAF por todos os GRFP, bem como de custas de parte a favor do autor, em substituição dos procedimentos manuais utilizados entre os serviços e a área financeira da AT, passando estes pedidos a ser efetuados diretamente num sistema informático, com reflexos positivos no cumprimento dos prazos, implementando um sistema liquidador de custas de parte.</p>

Projeto	Objetivo
<b>IVA e-commerce</b>	Implementar o alargamento do modelo do mini-balcão (MOSS) ao comércio eletrónico, adaptando os sistemas tributários em conformidade, 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.
<b>IVAucher</b>	Possibilidade de dedução do IVA pago em restaurantes, alojamento e atividades culturais em próximas compras nestes sectores. Acompanhamento pelos contribuintes dos valores pagos e dos valores disponíveis no e-fatura ou na APP e-fatura.
<b>Participação de Rendas</b>	Entregar a Participação de Rendas para efeitos de aplicação do regime previsto no art.º 15º-N do Decreto-Lei nº 287/2003, de 12/11, 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.
<b>Portal – “Apresentar Queixa”</b>	Implementar uma entrada dedicada às queixas dos contribuintes, no Portal das Finanças, com a designação “Apresentar Queixa”, com os seguintes benefícios esperados: 1 - acesso direto, claro e fácil dos contribuintes ao novo serviço prestado pela AT, 2 - incremento da confiança dos contribuintes na AT, 3 - melhoria da imagem da AT junto dos cidadãos, 4 - diminuição de contencioso e 5 - maior celeridade na resolução de contencioso.
<b>Possibilidade de entrega de contencioso judicial e administrativo diretamente no Portal das Finanças</b>	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.
<b>Programa de Controlo do Cumprimento das Obrigações Tributárias (POT)</b>	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. 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.
<b>Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica</b>	Continuar os trabalhos técnicos e interação com entidades parceiras com vista à alteração da metodologia de avaliação dos prédios rústicos, apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando as características biofísicas dos terrenos e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existentes.
<b>Reformulação do regime geral dos impostos especiais de consumo</b>	Proceder à transposição da Diretiva (UE) 2020/262 do Conselho, de 19 de dezembro de 2019, que estabelece o regime geral dos impostos especiais de consumo (reformulação). Em particular, e sem prejuízo das demais alterações legislativas, implementar dois novos estatutos previstos pela diretiva para a expedição e receção de produtos já introduzidos no consumo, destinados ou provenientes de outro Estado Membro.
<b>Remessa via <i>webservice</i> de recursos de contraordenação</b>	Possibilidade de entrega de documentação relativa a processo de contraordenação diretamente no Portal das Finanças: agilizar e melhorar o processo de comunicação efetuada pelo contribuinte no portal das finanças, possibilitando a entrega por via eletrónica de documentos relativos aos processos de contraordenação, nomeadamente o termo de defesa, o recurso da decisão de aplicação de coima e o pedido de pagamento em prestações de coimas.
<b>Riscos Fiscais Específicos (RFE)</b>	Disponibilização de um sistema onde a informação recolhida, associada aos Grandes Contribuintes, possa ser gerida de uma forma centralizada e segura e que suporte as

Projeto	Objetivo
	ações inspetivas de uma forma eficiente e de acordo com as normas para o desenvolvimento de aplicações na AT.
<b>SIGIRE – Sistema de Gestão de Insolvências e Revitalização de Empresas</b>	Implementar o PEVE – Processos extraordinário de viabilização de empresas – à luz da Lei n.º 75/2020 de 27 de novembro. Este sistema visa efetuar a análise, controlo e tramitação dos processos de insolvência / recuperação e a sua implicação nos processos de execução fiscal tendo em consideração a legislação em vigor.
<b>Sistema declarativo de Dinheiro Líquido – Cash Control</b>	O Regulamento (EU) 2018/1672 revoga o atual regulamento relativo ao controlo das somas em dinheiro líquido que entram ou saem da UE, alargando-lhe o âmbito e substituindo os formulários para a declaração e consequentemente criando a necessidade de um novo sistema declarativo que entrará em plena aplicação em todos os Estados Membros no próximo dia 3 de junho de 2021.

## 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
<b>Processos inspetivos fiscais online (medidas #56/2017,#200/2016)</b>	Introduzir a desmaterialização do procedimento inspetivo, proporcionando aos contribuintes inspecionados, 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.
<b>Notificações + simples (medida #61/2017)</b>	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, iniciada em 2020, e que terá continuidade em 2021.
<b>Morada Única Digital (MUD) e Notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças (medida #14/2018)</b>	Adaptar os sistemas informáticos da AT, em particular os de cadastro e o SECIN, à Morada Única Digital (MUD). A implementação da MUD tem impacto nas notificações e citações e também nas regras relativas à representação fiscal. 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 previsto no artigo 38.º-A ao Código do Procedimento e Processo Tributário, regulamentado pela Portaria n.º 233/2019, de 25 de julho. Este último projeto está dividido em duas fases de desenvolvimento, a primeira (versão simplificada) está prevista a entrada em produção em 1.1.2021, e uma segunda fase (versão mais completa e abrangente) a entrada em vigor em meados de abril de 2021. 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.
<b>Pagamento em prestações no Portal das Finanças (medida #49/2018)</b>	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, a redução do atendimento nos serviços locais.



Projeto	Objetivo
<b>Alfândega + simples (medida #50/2018)</b>	Criar uma plataforma, no Portal das Finanças, que permita identificar o estado do processo de desalfandegamento de países extracomunitários.
<b>e-TaxFree mobile (medida #62/2019)</b>	Disponibilizar solução que permita desmaterializar processo de devolução do IVA assente em dispositivos móveis, oferecendo aos turistas um processo mais simples e automático <i>end-to-end</i> .
<b>ComunicAT (medida #85/2019)</b>	Desenvolver novos modelos de comunicação entre a 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.
<b>E-balcão inteligente - 1ª fase (medida #100/2019)</b>	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 <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.
<b>IRS e IVA mais automáticos (medida #22/2020)</b>	Alargar adicionalmente o âmbito de aplicação da medida IVA Automático +, para simplificar ainda mais o cumprimento das obrigações fiscais. Alargar a declaração automática de IRS (IRS automático) aos contribuintes que estejam inscritos para o exercício de uma atividade especificamente prevista na tabela a que se refere o artigo 151.º do Código do IRS (com exceção da correspondente ao código 1519) e que verifiquem cumulativamente as seguintes condições: (i) estejam abrangidos pelo regime simplificado da categoria B; (ii) apenas tenham emitido faturas e faturas-recibos no portal das finanças na aplicação disponibilizada para esse efeito; (iii) os rendimentos da categoria B obtidos resultem exclusivamente da atividade para a qual estão inscritos; e (iv) não tenham saldo de perdas de anos anteriores em conta corrente. Este projeto constitui mais um passo para a crescente automatização do processo declarativo e, logo, para a maior simplificação do cumprimento das obrigações fiscais, contribuindo, assim também, para o incremento dos níveis de cumprimento voluntário. Estima-se que o número de contribuintes que poderão beneficiar deste alargamento do IRS automático ascenda a cerca de 250 mil contribuintes com atividade profissional nas condições referidas.
<b>ATGo (medida #23/2020)</b>	Desenvolver uma aplicação, no âmbito da mobilidade, que garanta, através de mecanismos e ferramentas de <i>Advanced Analytics</i> , a análise integrada de informação da atividade por parte dos contribuintes singulares sem contabilidade organizada, que exerçam ou possam vir a exercer uma atividade por conta própria, a emissão de faturas recibos, bem como a criação de <i>Dashboards</i> , com a informação relevante no contexto da gestão integrada da atividade, de forma a simplificar e facilitar o cumprimento das obrigações associadas ao exercício da atividade por conta própria. 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 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).

Projeto	Objetivo
<b>Comunicação de transmissão de imóveis +Simples (medida #24/2020)</b>	Disponibilizar, no Portal de Finanças, aplicando o <i>customer experience</i> à transmissão de imóveis, o acesso à funcionalidade de liquidação e pagamento do IMT, com a comunicação em tempo real, no momento da transmissão, através do registo automático do ato na modelo 11 e atualização simultânea da matriz, disponibilizando a respetiva caderneta predial atualizada. Esta medida tem por objetivo a transformação digital da interação dos contribuintes com a AT no âmbito das transmissões de imóveis.
<b>Pré-preenchimento da decl. Mod. 1 do IMI (med. #25/2020)</b>	Partilhar dados entre AT e Câmaras Municipais para pré-preenchimento da declaração Modelo 1 do IMI, reaproveitando informação já existente sobre os imóveis.
<b>Declarar atividade + Simples (medida #26/2020)</b>	<p>Criar um novo sistema de registo da atividade aproveitando das mais recentes evoluções tecnológicas, que seja simples e interativo, dando indicações que conduza ao correto preenchimento da informação com alertas sobre eventuais incoerências de dados inseridos. Implementação de mensagens de ajuda ao preenchimento</p> <p>Disponibilização da declaração de alterações por módulos de informação facilitando o seu preenchimento.</p>
<b>Interoperabilidade para cobrança coerciva online e insolvências (medida #63/2020)</b>	Promover a desmaterialização das comunicações para cobrança coerciva de custas judiciais, bem como da comunicação de informação de insolvências.

## 5.6 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
◆ Criar as condições necessárias que possibilitem o envio e receção de documentos por via eletrónica, de modo a facilitar o cumprimento das obrigações declarativas, no âmbito dos trabalhos conducentes ao reajustamento dos sistemas aduaneiros ao CAU	GA
◆ Disponibilizar alertas aos operadores económicos sobre aproximação de limites de prazo para cumprimento das obrigações declarativas, no âmbito dos trabalhos conducentes ao reajustamento dos sistemas aduaneiros ao CAU criar as condições necessárias que possibilitem	GA
◆ Assegurar a identificação de riscos gerais de incumprimento fiscal e aduaneiro, avaliar o seu impacto e propor estratégias de mitigação desses riscos, designadamente de apoio ao cumprimento	ITA
◆ Agilizar os circuitos de informação com os serviços regionais/locais	IVA
◆ Acompanhar, de forma mais direta, os grandes devedores – em análise a possibilidade de este desenvolvimento ser articulado com a aplicação de informação da inspeção tributária e aduaneira, de modo a aumentar as possibilidades de atuação preditiva e preventiva	JTA
◆ Acompanhar o cumprimento dos planos por pagamento em prestações	JTA
◆ Elaborar boletins informativos sobre cobrança coerciva, carteira da dívida, atos coercivos, insolvências e recuperação de empresas e devedores estratégicos	JTA
◆ Implementar melhorias nos sistemas informáticos, por forma a aproximar o seu funcionamento à realidade processual	JTA
◆ Medir o impacto dos atos coercivos no saneamento da dívida	JTA

<b>OB 1 – Facilitar o cumprimento voluntário</b>	<b>Área</b>
◆ Melhorar a informação disponibilizada ao contribuinte sobre as suas obrigações fiscais e aduaneiras 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
◆ Apoiar os municípios na sua relação com a AT	Património
◆ Controlar as inscrições e atualizações das matrizes prediais	Património
◆ Alargar o cadastro dos grandes contribuintes a entidades relacionadas com empresas multinacionais reportantes no âmbito do <i>Country-by-Country Report</i> (CIRC, art.º 121.º-A)	UGC
◆ Implementar um programa de <i>Horizontal Monitoring</i> para a prevenção e composição amigável entre o contribuinte e administração fiscal criado por Despacho 4223/2018: intensificar a relação sincrónica com os contribuintes assegurando mais transparência e informação e menos litigiosidade	UGC
◆ Promover a divulgação do Código de Boas Práticas Tributárias por forma a estender a adesão a todos os contribuintes que voluntariamente o desejem fazer, para além dos contribuintes que integram o Fórum dos Grandes Contribuintes	UGC

<b>OB 2 – Reforçar o combate à fraude e evasão</b>	<b>Área</b>
◆ Assegurar, a nível técnico, a negociação e revisão das Convenções para evitar a Dupla Tributação e dos Acordos dos Acordos para Troca de Informações em Matéria Fiscal	CEF
◆ Assegurar a participação junto dos grupos da UE e de organizações internacionais, nomeadamente da OCDE	CEF
◆ Coordenar e participar nos trabalhos para a transposição e implementação das regras do direito europeu em matéria tributária e aduaneira	CEF
◆ Coordenar os processos de pré-contencioso comunitário junto do Tribunal de Justiça da UE, designadamente aqueles em que a República Portuguesa seja parte bem como os pedidos de reenvio prejudicial em matéria tributária	CEF
◆ Assegurar a participação nas reuniões de Diretores-gerais das Alfândegas da Comunidade de Países de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)	DSCRI
◆ Assegurar a representação da AT nas comissões e grupos de trabalho de organizações internacionais, designadamente no âmbito da UE, da Organização Mundial das Alfândegas (OMA) e da Organização Mundial do Comércio	DSCRI
◆ Assegurar a representação da AT no Grupo de Trabalho sobre a utilização de Línguas suplementares da OMA	DSCRI
◆ Atualizar e dinamizar o portal das Alfândegas do CPLP	DSCRI
◆ Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT VI (2019/2021) - Grupo de Trabalho de Alto Nível (GTAN)	DSCRI
◆ Coordenar e acompanhar o Plano Estratégico das Alfândegas da CPLP	DSCRI
◆ Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira com os países da CPLP PICAT VII	DSCRI
◆ Proceder à análise e aprofundamento da Convenção de Quioto Revista (CQR), tendo em vista uma proposta de versão harmonizada em língua portuguesa a apresentar à OMA	DSCRI
◆ Concluir os trabalhos de carregamento da informação declarativa na conta corrente do SIFIDE e implementação de regras de validação central com base na referida conta corrente, em ordem a assegurar, em momento de liquidação, um maior controlo na utilização deste benefício fiscal	IR
◆ Detetar e notificar, atempadamente, faltosos de obrigações declarativas e emissão, sendo caso disso, das correspondentes liquidações oficiosas de imposto	IR
◆ 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



OB 2 – Reforçar o combate à fraude e evasão	Área
◆ Assegurar a cooperação existente entre a AT e o Ministério Público, relativamente a investigações em que intervenha como Órgão de Polícia Criminal	ITA
◆ Executar uma gestão comum dos riscos aduaneiros, em sede de segurança e proteção, incidindo sobre todas as mercadorias que entram ou saem da União, antes da sua chegada ou da sua partida, coordenando, em estreita articulação com as Alfândegas, a execução de controlos aduaneiros direcionados para os carregamentos de alto risco, em matéria de segurança e proteção	ITA
◆ Implementar, com recurso aos sistemas de informação da AT, medidas de modo a identificar formas de branqueamento de dinheiro baseada em atos de comércio, através da manipulação de compras ou vendas, no sentido de ocultar/transferir dinheiro de origem criminosa	ITA
◆ Intensificar a utilização da informação financeira proveniente da troca de informação com outras jurisdições internacionais	ITA
◆ Intensificar o controlo das seguintes áreas de risco fiscal e aduaneiro: Manifestações de fortuna e acréscimos de património não justificados; Transferências transfronteiras; Operações de reestruturação; Participações sociais em entidades não residentes; Gastos de financiamento elevados; Benefícios Fiscais, com especial incidência no RFAI e SIFIDE, entre outros; Novos Operadores; Esquemas de fraude aos reembolsos de IVA; Técnicas de evasão de medidas de política comercial da União, com especial incidência nos direitos antidumping; Produção, em entreposto fiscal, de certas mercadorias sujeitas a IEC, especialmente as de mais elevada tributação; Operadores que transacionem mercadorias de elevada tributação e que não sejam detentores de locais de armazenagem e Importações realizadas no território nacional no âmbito de regimes aduaneiros de maior risco potencial, prevenindo-se a utilização abusiva daqueles regimes	ITA
◆ Monitorizar as transações pós BREXIT com o Reino Unido, tendo em vista a avaliação de risco e o estabelecimento eventual de medidas corretivas	ITA
◆ Prosseguir com o desenvolvimento e avaliação de projetos-piloto, no âmbito do controlo de operações efetuadas por entidades a atuar no âmbito da ec. colaborativa (plataformas “online”)	ITA
◆ Acompanhar as operações de estabilização e integração entre sistemas	JTA
◆ Alargar a instauração no sistema de contraordenação dos 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
◆ 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
◆ Analisar e fiscalizar o processamento das remunerações dos peritos avaliadores	Património
◆ Aumentar o controlo sobre as declarações em falta (IUC/IMT/IS)	Património
◆ Controlar os benefícios fiscais e as isenções concedidas automaticamente, nomeadamente os de benefícios fiscais em sede de IMT/IS verba 1.1	Património
◆ Identificar pessoas singulares com manifestações de fortuna congruentes com os critérios de seleção para integrar o cadastro dos grandes contribuintes que não reportaram rendimentos ou património, através da intensificação, nomeadamente, da troca de informação internacional	UGC
◆ Integrar o projeto <i>EU Cooperative Compliance Programm</i> , designadamente na avaliação e revisão dos riscos de preços de transferência das grandes empresas no seio da UE, visando por um lado melhorar a gestão do risco de preços de transferência e por lado, conferir às empresas maior certeza	UGC
◆ Reforço aos mecanismos de controlo das entidades beneficiárias do SIFIDE	UGC

<b>OB 3 – Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b>	<b>Área</b>
◆ Adaptar o sistema ao processo de cobrança da Contribuição Extraordinária sobre os fornecedores da indústria de dispositivos médicos do Serviço Nacional de Saúde, de acordo com o definido no OE 2020	Cobrança
◆ Adaptar o sistema ao processo de cobrança da Declaração Mensal de Imposto do Selo (DMIS)	Cobrança
◆ Alargar o Débito Direto ao pagamento da DMR	Cobrança
◆ Aumentar a automatização ao nível de gestão e tratamento de cobranças, como é o caso dos recebimentos indevidos, trocas de identificadores automáticas e recertos automáticos	Cobrança
◆ Acompanhar os resultados da mobilidade dos proc. de execução fiscal, nos órgãos regionais	JTA
◆ Introduzir um sistema de alertas de gestão do contencioso para situações de pendências usualmente geradoras 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
◆ Reforçar a elaboração da documentação associada à justificação dos atos praticados nos processos executivos	JTA
◆ Resolver processos administrativos dentro do respetivo prazo	Património
◆ Responder de forma célere aos pedidos de esclarecimentos dos contribuintes e agentes económicos	Património

<b>OB 4 – Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte</b>	<b>Área</b>
◆ Adesão à Fatura sem Papel	Cobrança
◆ Criar a figura do Contabilista Certificado Suplente	Cobrança
◆ Apoiar a área da Relação com o Contribuinte na elaboração dos folhetos informativos do IRS e IRC 2020	IR
◆ Elaborar e disponibilizar o Manual de Preenchimento do Quadro 07 da declaração de rendimentos Modelo 22 do IRC	IR
◆ 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
◆ 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
◆ Promover a entrega de petições relativas a meios impugnatórios diretamente através do Portal das finanças	JTA
◆ Dar apoio na reformulação da proposta de revisão do zonamento do território ao abrigo do disposto no artigo 62.º do CIMI	Património
◆ 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
◆ 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
◆ Efetuar a gestão e análise dos riscos de segurança da informação	SI
◆ Garantir a autenticidade das aplicações publicadas na Internet	SI

OB 5 – Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte	Área
◆ Analisar os casos que lhe sejam submetidos para apreciação, elaborando os pareceres sobre o respetivo enquadramento jurídico-tributário, contribuindo para a qualidade técnica das decisões da AT	CEF
◆ Assegurar as edições da revista de Ciência e Técnica Fiscal e dos Cadernos de Ciência e Técnica Fiscal, procurando dinamizar estas publicações	CEF
◆ Desenvolver e manter modelos de estimação dos impactos quantitativos de medidas de política fiscal	CEF
◆ Manter e enriquecer o acervo de monografias, portuguesas e estrangeiras, e de publicações periódicas documental	CEF
◆ Realizar estudos preparatórios relacionados com propostas de alteração legislativa	CEF
◆ Estabelecer e aperfeiçoar protocolos com outras entidades públicas para obtenção, de forma sistemática, de informação relevante para efeitos de controlo e melhoria do serviço ao contribuinte (IMT / DGRM / DGAJ / SAÚDE)	Cobrança
◆ Acompanhar a implementação das recomendações e propostas evidenciadas nos relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas e departamentos da UE), bem como nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI
◆ Analisar as situações denunciadas no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	DSAI
◆ Efetuar recomendações e propostas no âmbito das auditorias internas à AT	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 a avaliação das propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI
◆ Descentralizar (nos casos em que seja possível) a análise e informação de processos, designadamente através da criação de novos polos regionais	IR
◆ Desenvolver os portais colaborativos da área do IR e alargar as respetivas funcionalidades à área do contencioso administrativo e apoio aos processos arbitrais	IR
◆ Assegurar a coordenação dos trabalhos tendentes à digitalização do processo das denúncias com desenvolvimento e implementação de uma solução inovadora com entrada via Portal das Finanças(*)	ITA
◆ Assegurar a gestão e evolução funcional do "Sistema de Gestão de Divergências" com desenvolvimento de novas funcionalidades	ITA
◆ Desenvolver um portal colaborativo, baseado em <i>sharepoint</i> , para a gestão eficiente das interações ao nível da aplicação da gestão de divergências entre os vários serviços intervenientes	ITA
◆ Disponibilizar relatórios estatísticos de monitorização da tramitação e do impacto da emissão dos alertas/divergências, não só a nível quantitativo no que respeita à receita fiscal, mas também no que respeita à imagem da AT	ITA
◆ Emitir novos alertas/divergências para o, IMI, IMT, Cadastro, IRC e IRS, este último com especial destaque para a utilização da informação da troca automática de informações (AEOI)	ITA
◆ Privilegiar no "Sistema de Gestão de Divergências" a emissão de alertas relacionadas com iniciativas de apoio e promoção do cumprimento voluntário, cobrindo transversalmente as diversas áreas da AT	ITA
◆ Reformular os critérios de divergências existentes para melhor eficiência na deteção de situações de incumprimento	ITA
◆ Avaliar modelos de atuação de cobrança coerciva	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

<b>OB 5 – Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte</b>	<b>Área</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fornecer informação relativa ao contencioso administrativo e judicial, associado a atos tributários que sejam alvo de mudança do entendimento administrativo em sentido favorável ao sujeito passivo ou jurisprudência reiterada quanto à matéria objeto do processo em sentido favorável ao sujeito passivo, nos termos conjugados do artigo 78.º e do n.º 4 do artigo 68.º- A, ambos da Lei Geral Tributária, após identificação do universo das liquidações em causa</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Implementar no sistema de gestão de encargos financeiros do contencioso, uma estrutura que permita o acompanhamento e conhecimento do estado imediato da concretização das decisões judiciais do contencioso, em caso de procedência total ou parcial a favor do contribuinte, cujo não cumprimento no prazo de execução espontânea determinam o pagamento de juros de mora termos do n.º 2 do artigo 102.º da LGT ou nos termos do n.º 5 do artigo 43.º da LGT</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Melhorar e dotar os sistemas operacionais com tarefas de mais fácil perceção para os respetivos utilizadores</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Otimizar as funcionalidades dos sistemas da cobrança coerciva, com vista à desmaterialização dos processos</li> </ul>	JTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Aumentar o grau de utilização das funcionalidades de suporte ao cumprimento das disposições do artigo 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</li> </ul>	Património
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assegurar o apoio ao exercício dos direitos de defesa do contribuinte, prestando os esclarecimentos adequados para o efeito</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Coordenar a interação dos serviços da AT com a Provedoria de Justiça acompanhando o desenvolvimento dos respetivos processos</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Emitir recomendações aos serviços e propor medidas legislativas e regulamentares que visem acautelar os direitos dos contribuintes, mitigar potenciais injustiças fiscais e promover o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Identificar constrangimentos na relação com o contribuinte, seja em situações concretas, na sequência de interpelação pelos contribuintes, seja de natureza estrutural ou sistémica, e promover uma resposta adequada aos mesmos</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Apostar na divulgação de informação através das redes sociais, com enfoque na informação de apoio ao cumprimento voluntário das obrigações fiscais e aduaneiras</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Acompanhar o desenvolvimento das novas funcionalidades do Sistema de Gestão de Utilizadores, tendo em vista uma maior eficiência e controlo na gestão de acessos, nomeadamente a funcionalidade que permitirá a revisão dos direitos de acesso dos utilizadores, cumprindo o ponto 10.5 da Política de Segurança da Informação da AT</li> </ul>	RC/SI
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Garantir a manutenção e evolução do Sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS), assegurando a conclusão da análise funcional para a versão 2.0 e o início do seu desenvolvimento</li> </ul>	RC/SI
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assegurar a inventariação anual da documentação concluída e, com base no tratamento dos dados recolhidos, criar instrumentos de apoio à gestão de massas documentais em suporte papel</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Prosseguir o trabalho de levantamento/atualização dos processos AT</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Construir e disponibilizar ferramentas de trabalho para monitorização contínua do grau de desempenho e para avaliação da evolução previsional do desempenho, através do desenvolvimento e disponibilização de <i>dashboards</i></li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Participar na elaboração de propostas numa perspetiva organizacional que visem a melhoria da eficiência dos serviços</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assegurar a disponibilização atempada de informação de gestão relevante</li> </ul>	RC
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Aprovar os seguintes regulamentos: novo Regulamento de mobilidade interna na AT; Regulamento do curso chefia tributária e aduaneira; Regulamento do curso de formação específico para ingresso nas novas carreiras especiais (GITA e IATA) e respetivo período experimental e adaptação do 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</li> </ul>	RHF

<b>OB 5 – Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte</b>	<b>Área</b>
◆ Formar trabalhadores da AT em SST	RHF
◆ Implementar a metodologia, procedimentos e resultados, no que respeita à avaliação permanente	RHF
◆ Implementar o modelo de SST na AT e criar um espaço na intranet destinado à SST	RHF
◆ 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 (em articulação com a ESPAP)	RHF
◆ Realizar ações de sensibilização junto dos dirigentes e trabalhadores da AT	RHF
◆ 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	SI

## 6. RECURSOS PLANEADOS

Em relação aos recursos humanos previstos no Mapa de Pessoal da AT para 2021 (já adaptado às alterações ao nível das carreiras especiais que entraram em vigor em 01/01/2020, por via da publicação do Decreto-Lei nº 132/2019, de 30/08), não se preveem alterações significativas face ao estabelecido no Mapa de Pessoal de 2020.

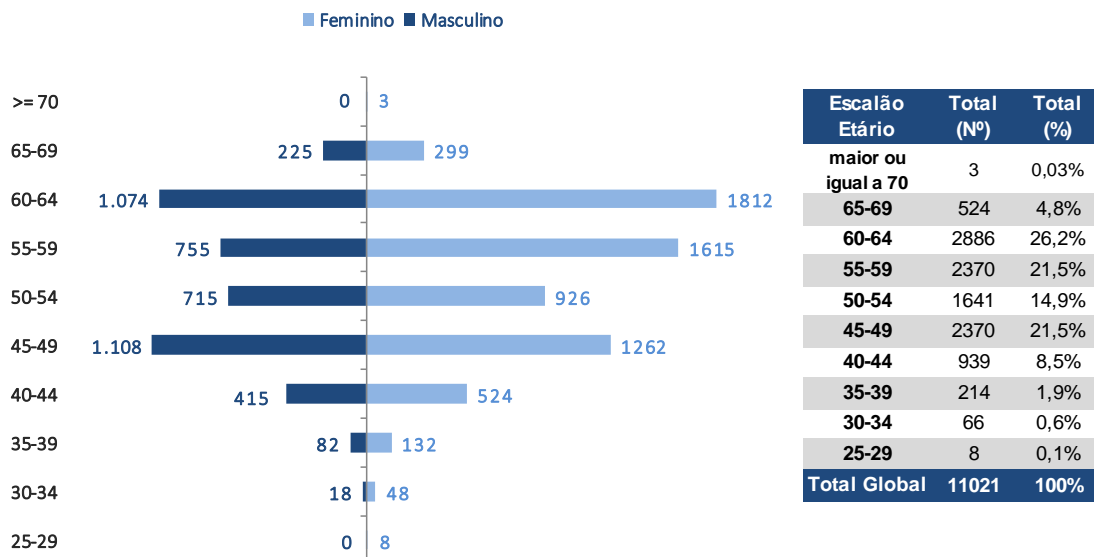
Em 2021, é expectável que se verifique um aumento do número de trabalhadores em exercício efetivo de funções, consequência da conclusão das medidas que a AT tem vindo a executar, para preenchimento dos postos de trabalho previstos e não ocupados, nomeadamente por via do mecanismo de mobilidade interna nas carreiras gerais. Paralelamente e atenta a necessária gestão previsional dos efetivos da AT e da sua reposição, foi já sinalizada a necessidade de reforço, por via concursal, de efetivos nas carreiras especiais de gestão e inspeção tributária e aduaneira e de inspeção e auditoria tributária e aduaneira.

### 6.1. Recursos humanos

No final de 2020, encontravam-se em exercício efetivo de funções na AT 11.021 trabalhadores, o que representa uma redução de 1,97% (menos 222 trabalhadores) em relação ao ano 2019, que terminou com 11.243 trabalhadores.

Relativamente ao enquadramento etário dos trabalhadores da AT, podemos constatar pelo gráfico seguinte a forma como se prevê a distribuição dos trabalhadores pelos diferentes escalões etários, de acordo com o género. Do gráfico seguinte, ressalta a predominância do intervalo [60-64] anos de idade, que agrupa 26,2% do total de trabalhadores, seguido do intervalo [55-59], onde se enquadram 21,5% dos trabalhadores. Também com 21,5% dos trabalhadores há a registar o intervalo [45-49] anos. O facto de 67,4% 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 quase 3 p.p. face ao ano transato, justificando, assim, o aumento da idade média de 53,5 anos em 2019 para 54,1 anos em 2020. De salientar que, no final de 2020, a taxa de feminização encontra-se nos 60%.

### Pirâmide etária da AT em 31/12/2020 (número por escalão etário)



Conforme referido nos anos anteriores, também para 2021, era desejável um aumento do número de trabalhadores no mapa de pessoal da AT para assegurar a prossecução do funcionamento dos serviços com níveis de eficácia e qualidade pretendidos, contudo, face às limitações existentes no recrutamento de novos meios humanos, o mapa de pessoal para 2021 prevê o mesmo número de postos de trabalho que em 2020.

### Mapa de pessoal da AT para 2021

Cargo/Carreira	Total Trabalhadores
Dirigente - Direção Superior	17
Dirigente Intermédio	257
Chefia Tributária	1217
IATA - Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira (a)	3146
GITA - Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	1990
Investigação Tributária*	6
Técnico de Administração Tributária Adjunto*	1954
Secretario Aduaneiro*	156
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório*	2
Verificador Auxiliar Aduaneiro*	530
Técnica Superior (a)	723
Especialista de Informática (a)	176
Técnico de Informática	86
Assistente Técnico	967
Assistente Operacional	397
Outras Carreiras (b)	1
<b>TOTAL</b>	<b>11.625</b>

**Notas:** (a) Inclui chefes de equipa multidisciplinar; (b) Inclui avença; (\*) 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 2021 ascende ao montante de 657,7 milhões de euros, o que representa uma diminuição de 132,6 milhões de euros, cerca de 16,8%, face ao orçamento de 2020.

**Recursos financeiros da AT para 2021**

Rubricas	Orçamento corrigido 2020	Orçamento disponível 2021		Variação 2020/2021
		(Milhões €)	(% do total)	
Funcionamento	785,0	654,3	100,0%	-16,6%
Despesas c/pessoal	592,8	497,4	76,0%	-16,1%
Aquisição de bens e serviços	127,5	114,6	17,5%	-10,1%
Transferências correntes	0,7	0,6	0,1%	-17,5%
Outras despesas correntes	12,2	4,5	0,7%	-63,1%
Despesas de capital	51,8	37,2	5,7%	-28,2%
Investimento	5,3	3,4		-35,6%
<b>Total</b>	<b>790,3</b>	<b>657,7</b>	<b>100,0%</b>	<b>-16,8%</b>

Como se infere do quadro supra, o maior encargo de funcionamento é com as despesas com pessoal que representam 76%, seguido das despesas com aquisição de bens e serviços, com um peso de 17,5%.

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 o processamento de vencimentos, FET e outros abonos, 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 um elevado nível de proximidade com os cidadãos.

A introdução de novos “canais” facilitadores da relação dos cidadãos com a administração fiscal terá, também, reflexos nos espaços destinados ao trabalho e atendimento. Nos novos espaços de atendimento, será privilegiada uma relação de maior privacidade no atendimento e de maior conforto para os espaços de trabalho.



Em 2021, considerando o contexto de pandemia existente, será dada particular atenção às medidas e recomendações de segurança dos colaboradores da AT e de todos os que se dirigem aos serviços, que se mantêm em funcionamento com atendimento presencial, ainda que por marcação. As medidas propostas têm em consideração os meios de proteção adequados que devem ser disponibilizados, sinalização, procedimentos a adotar e, ainda, as necessárias à reorganização dos espaços, quer de atendimento, quer de trabalho.

A AT, em 2021, manterá a participação 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 a outros em colaboração com os Municípios e outras entidades. Com a participação neste processo, procura-se dar uma resposta integrada às necessidades dos cidadãos, com ganhos de eficiência e eficácia resultantes da concentração de serviços, anteriormente demasiado dispersos, com vantagens relativas a economias de custos com arrendamentos, energia, manutenção e conservação dos imóveis.

A AT dará ainda continuidade a intervenções de 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 resolução de situações associadas a acessibilidades de cidadãos condicionados na sua mobilidade, uma gestão mais racional dos espaços ocupados promovendo a concentração de unidades orgânicas que ainda funcionam, sem justificação, de forma autónoma e a fusão no mesmo espaço de unidades orgânicas da área aduaneira e tributária ao nível local, sempre que possível. Encontram-se, também, em curso vários estudos e obras com vista à remodelação e reinstalação de alguns serviços regionais, que se encontram em situações bastante deficitárias.

Com vista a garantir a segurança e bem-estar dos utilizadores 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. Esta área será, ainda, reforçada com um plano de trabalhos em que a higienização dos equipamentos tem maior relevo, tendo em consideração a situação atual de pandemia.

Também no cumprimento da regulamentação relativa à segurança contra incêndios, 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 ações com vista a à redução da pegada de carbono, um dos objetivos da União Europeia para cumprir os objetivos traçados para os próximos anos, no que diz respeito às alterações climáticas, nomeadamente, na redução do consumo energético.



Neste sentido, em 2021, 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 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.

#### **6.4. Contratação Pública e Logística**

O atual estado pandémico resultante da COVID-19 vai determinar e marcar a atividade da área da contratação pública e logística, durante pelo menos o primeiro semestre de 2021, no que respeita às exigências primárias.

O foco principal será continuar a assegurar as condições que permitam a manutenção das condições do teletrabalho/trabalho remoto e a segurança sanitária relativamente a instalações e trabalhadores da AT, cujas funções não permitam o trabalho remoto, seja por via de aquisição de bens e serviços, seja na logística da distribuição desses bens. No demais, continuará a ser assegurado o regular funcionamento da atividade da AT, o qual assenta numa elevada componente de contratação pública, traduzida nos cerca de 387 contratos outorgados em 2020.

Será, também, dada continuidade a uma contratação que se pauta pelos princípios da concorrência, da publicidade e transparência, da igualdade de tratamento e da não-discriminação, pelo que em 2021 se prosseguirá 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 2020, cerca de 65% dos procedimentos concursais e 89% da despesa adjudicada.

Ainda na área de contratação pública, serão retomados os trabalhos tendentes à contratualização de um novo acordo quadro que assegure os serviços de desenvolvimento aplicativo de sistemas de informação, os quais foram prejudicados, em 2020, pelos constrangimentos resultantes do surto pandémico.

Na área da logística, a dispersão geográfica dos serviços da AT obriga a assegurar uma elevada e diversificada atenção neste campo. Para o ano de 2021, como já foi referido, a prioridade será, e enquanto durar o atual contexto pandémico, assegurar a manutenção dos stocks de EPI's, fazendo chegar a todas as instalações da AT esta categoria de bens.

Ainda no atual contexto pandémico, manter-se-á a descontaminação das instalações onde surjam focos de infeção, num prazo nunca superior a 48 horas, de forma a mitigar ao máximo os constrangimentos resultantes do encerramento de instalações.

Todas estas atividades necessitam de ser executadas 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, será reforçada a consolidação da centralização no Núcleo de Gestão Documental (NGD) do tratamento e distribuição de documentos dos Serviços Centrais, de forma a contribuir para a desmaterialização de processos e eliminação gradual do papel, e diminuição da despesa com consumíveis de impressão.

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

Serão, ainda, retomadas junto da tutela as diligências necessárias conducentes à aquisição de viaturas tendentes à renovação do parque automóvel da AT.

Em 2021, continuarão, também, os trabalhos no âmbito do Projeto Gráfico dos Uniformes da AT.


## 7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO

A avaliação da execução do Plano de Atividades da AT será efetuada em obediência às disposições legais, 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 2021;
- ◆ 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 2021

		<b>QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2021</b>								
<b>Missão:</b>	A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.									
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>										
OE 1 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										
<b>Objetivos Operacionais (OB)</b>										
<b>Eficácia</b>									<b>Ponderação:</b>	<b>25%</b>
<b>OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário</b>									<b>Ponderação:</b>	<b>60%</b>
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável	
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	-	94,6	[93;96]	100	94,5	[93;96]	100	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT	
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	64,4	80,4	[70;95]	60	58,6	[70;95]	50	20%	DSPCG / DSJT	
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	84,1	87,2	[76;86]	95	92,5	[76;86]	95	20%	DSCPAC	
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	-	98,9	[98;99]	100	99,6	[98;99]	100	20%	DSIRS / DSCPAC	
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	84,3	86,0	[75;85]	95	95,9	[80;90]	95	20%	DSCC	
<b>OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão</b>									<b>Ponderação:</b>	<b>40%</b>
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável	
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
6. Eficácia da cobrança (%)	90,2 (a)	88,9	[80;90]	100	87,5	[80;90]	100	50%	DSCC / DSGCT	
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	112,4	127,6	[90;110]	125	114,5	[90;110]	125	50%	DSPCIT / DSAFA	
<b>Eficiência</b>									<b>Ponderação:</b>	<b>25%</b>
<b>OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b>									<b>Ponderação:</b>	<b>50%</b>
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável	
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,3	2,7	[3;3,8]	1	2,9	[3;3,8]	1	20%	DSJT	
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	56,8	60,9	[55;65]	80	60,3	[55;65]	80	20%	DSJT	
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	95,2	95,6	[93;95]	100	96,9	[93;95]	100	20%	DSR	
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	-	-	[90;95]	100	98,7	[90;95]	100	20%	DSIRS	
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import/Export. (tempo médio (hh:mm))	5:14	5:12	[5;9]	3	4:38	[5;9]	3	20%	DSRA	
<b>OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte</b>									<b>Ponderação:</b>	<b>50%</b>
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável	
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
13. Comunicações eletrónicas (%)	74,7	81,0	[75;85]	95	79,8	[75;85]	95	20%	DSCPAC	
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	77,0	[75;85]	95	51,4	[75;85]	95	20%	DSCPAC	
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	16,0	17,1	[12;18]	25	58,2	[25;50]	60	20%	DSCPAC	
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,4	97,4	[95;98]	99	97,3	[95;98]	99	20%	SI	
17. Índice de segurança da informação (%)	78,1	81,8	[77;80]	95	81,8	[77;80]	95	20%	ASI	
<b>Qualidade</b>									<b>Ponderação:</b>	<b>50%</b>
<b>OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte</b>									<b>Ponderação:</b>	<b>100%</b>
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável	
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso			
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	95,6	93,9	[90;95]	98	91,8	[90;95]	98	30%	DSPCG	
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	-	-	[8;16]	24	16,0	[13;21]	34	35%	NGR	
20. Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (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	$\left( \frac{\sum (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - n^{\circ} \text{ dias de suspensão fora da AT}) \text{ dos proc. entrados no pp ano} + \sum (\text{dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes} - n^{\circ} \text{ dias de suspensão fora da AT})}{\text{Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano}} \right) * 100$
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$\left[ \frac{N^{\circ} \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis / } (N^{\circ} \text{ pedidos pendentes} + N^{\circ} \text{ ped. entrados})}{100} \right] * 100$
4. Submissão eletrónica autónoma do Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	Portal das Finanças	$\left( \frac{\text{Submissão eletrónica do modelo 3 IRS pelos contribuintes / Submissões eletrónicas}}{100} \right) * 100$
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	Sistemas da cobrança	$\left( \frac{N^{\circ} \text{ de pagamentos recebidos excluindo os efetuados em numerário ou cheque / } N^{\circ} \text{ total de pagamentos recebidos}}{100} \right) * 100$
6. Eficácia da cobrança (%)	Sistemas da cobrança	$\left( \frac{\text{Cobrança do período / } (\text{Cobrança do período} + \text{valor da dívida ativa no final do período} + \text{valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago})}{100} \right) * 100$
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	SIIT e SIIA	$\left( \frac{N^{\circ} \text{ de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira / } N^{\circ} \text{ pontos previstos}}{100} \right) * 100$
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$\left[ \frac{\sum (\text{Data da decisão} - \text{Data de instauração}) + \sum (\text{Data do momento do cálculo} - \text{Data de instauração de processos sem decisão})}{N^{\circ} \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}} \right] * 100$
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	$\left( \frac{N^{\circ} \text{ processos RH extintos no p.p. ano} / N^{\circ} \text{ processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano}}{100} \right) * 100$
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	Aplicação informática Reembolsos IVA	$\left( \frac{\text{Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal} / \text{Total de pedidos de reembolsos de IVA pagos}}{100} \right) * 100$
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	Sistema Liquidador IRS	$\left( \frac{\text{Total de liquidações de IRS efetuadas até 30 de junho} / \text{Declarações mod.3 IRS liquidáveis submetidas até 23 de junho}}{100} \right) * 100$
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	$\left[ \frac{((\sum \text{horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na importação} / \text{Declarações de Importação}) * 70\%) + ((\sum \text{horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação} / \text{Declarações de Exportação}) * 30\%)}{100} \right] * 100$
13. Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	$\left( \frac{N^{\circ} \text{ de comunicações eletrónicas enviadas} / N^{\circ} \text{ total de comunicações enviadas}}{100} \right) * 100$
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$\left( \frac{60\% \text{ } (N^{\circ} \text{ total de chamadas servidas} + N^{\circ} \text{ total de chamadas retomadas}) / N^{\circ} \text{ total de chamadas recebidas} + 40\% \text{ } (N^{\circ} \text{ Chamadas servidas no 2}^{\circ} \text{ minuto} / N^{\circ} \text{ de chamadas servidas})}{100} \right) * 100$
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	$\left( \frac{N^{\circ} \text{ atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão)} / \text{Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)}}{100} \right) * 100$
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$\left( \frac{\text{Total de horas de disponibilidade real} / \text{Total de horas de disponibilidade previsto}}{100} \right) * 100$
17. Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$\left( \frac{\text{Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados)} / \text{Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira}}{100} \right) * 100$
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$\left( \frac{N^{\circ} \text{ de classificações de Muito Bom, Bom e Razoável} / N^{\circ} \text{ total de respostas}}{100} \right) * 100$
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	Monitorização trimestral	Em preparação - 1 ponto; Em execução - 2 pontos; Em produção - 3 pontos
20. Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (pontos)	DSGRH	Programa 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
Assegurar o funcionamento da frota AT	Criar proposta de modelo de aquisição de renovação da frota automóvel da AT	DSCPL
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Acompanhar e controlar o desempenho do sistema de contraordenação e de informações vinculativas	DSJT
	Acompanhar e controlar o desempenho dos sistemas de cobrança coerciva	DSGCT
	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão	DSGR, DSA, DSIFAE, DSIMI, DSIMT, DSPCIT
	Apreciar e responder a pedidos de informação vinculativa pendentes	DSIRC
	Apreciar e responder aos pedidos de informações vinculativas	DSIECIV, DSIMI, DSIMT, DSIRC, DSRI
	Assegurar a participação nas reuniões internacionais	CEF
	Atualizar informação financeira	DSR
	Atualizar toda a informação constante da página da AT, na área agrícola e industrial	DSL
	Desenvolver a Campanha do IRS-2020	DSIRS
	Controlar os benefícios fiscais	DSIMI
	Divulgar o débito direto	DSC
	Elaborar instruções aos serviços	DSGCT, DSJT
	Elaborar pareceres e informações	CEF
	Elaborar projetos informáticos de campanha	DSIRC
	Emitir Instruções administrativas	DSIECIV, DSIVA
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL
	Monitorizar o nível de cumprimento das obrigações declarativas	DSIVA
	Monitorizar os pressupostos de concessão de isenções dos IEC	DSIECIV
	Monitorizar tempos de resposta	DSR
	Operacionalizar Aplicação e Metodologia de Indução ao Cumprimento Voluntário	DSPCIT
	Preparar projetos de transposição de diretivas	CEF
	Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC
	Promover a divulgação aos SF dos meios de pagamentos eletrónicos disponíveis	DSCC
	Propor ou apoiar a criação de propostas de alertas/divergências	DSGR
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre bens de duplo uso	DSL
	Realizar estudos e análises	DSIMT
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços	DSA
Rever as FAQ disponibilizadas relativas à área de registo de contribuintes	DSRC	

## Facilitar o cumprimento voluntário

Objetivos	Atividades	UO
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	
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020	
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	
	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	
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Confirmação dos pontos	DSAFA
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Aumentar a taxa de controlo inspetivo através do cruzamento da informação enviada na modelo 11	DSIMT
	Detetar faltosos e IS em falta através do cruzamento da informação enviada na modelo 11	
	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro de veículos	
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	Gerir o 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 ações de inspeção	DSIFAE
	Realizar correções monetárias	
	Realizar seleções de contribuintes para inspeção em articulação com as UO regionais	DSPCIT
Incrementar a eficácia e eficiência dos processos de investigação	Analisar processos e realizar estudos	DSIFAE
	Realizar ações de investigação	
	Realizar ações em processos de inquérito	

Reforçar o combate à fraude e evasão		
Objetivos	Atividades	UO
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Cooperar 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	
	Propor medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas		
Objetivos	Atividades	UO
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Editar a informação eletrónica	CEF
	Editar as publicações eletrónicas	
Efetuar o pagamento aos Peritos Avaliadores resultante do Zonamento	Apurar e calcular os valores a pagar	DSGRF
Reduzir os prazos médios de resposta nos serviços prestados	Administrar a firewall de <i>webservices</i>	ASI
	Administrar a solução de gestão de utilizadores	DSRI
	Analisar / Tratar os pedidos de certificados e certificações	DSIRC
	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 2020, Parece CGE 2020 e OE 2022	DSPCG
	Efetuar as liquidações até final do prazo	DSIRS
	Participar na elaboração do TAS-OCDE	DSPCG
	Efetuar as restituições de IVA (Outros Regimes)	DSIVA
	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL
	Realizar processos de consulta	DSIVA
	Representar a AT nos tribunais arbitrais ou quaisquer outros	DSCJC
Responder aos pedidos de esclarecimento solicitados	DSC	
Responder aos pedidos de informação em processos de contencioso administrativo	DSIMI	
Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	Auditar o cumprimento dos prazos	DSR
	Promover a conclusão do procedimento dentro do prazo legal	



## Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Objetivos	Atividades	UO
Reduzir os tempos de tramitação processual	Acompanhar as mobilidades intercarreiras aduaneiras	DSGRH
	Acompanhar as mobilidades intercarreiras tributárias	DSGRH
	Agilizar procedimentos	DSR
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMI, DSIMT, DSRI
	Apreciar os pedidos de informação dos clientes internos e externos	DSIECIV
	Apurar as Receita mensais das Regiões Autónomas	DSCC
	Atualizar o Manual dos IEC	DSIECIV
	Avaliar os prédios urbanos	DSA
	Concluir processos com melhores níveis de desempenho	DSIMI
	Elaborar o Balanço Social de 2020	DSGRH
	Elaborar planos de agilização de procedimentos e controlo da dívida, nomeadamente de devedores estratégicos	DSGCT
	Instrução processos CAAD	DSIRS
	Instruir processos de Inquérito e Disciplinares	DSCJC
	Monitorizar a conclusão processos	DSR
	Monitorizar a movimentação processual e detetar os desvios	DSJT
	Participar em reuniões na União Europeia	DSIVA
	Prestar apoio jurídico	DSCJC
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DSA
	Realizar os processos instaurados no ano ou em anos anteriores	DSIMI
	Realizar processos	DSIRC
	Realizar processos de revisões ofícios e recursos hierárquicos	
	Realizar processos do CAAD	DSIRC, DSIVA
	Reconhecer atempadamente os pedidos de isenção de ISP	DSIECIV
	Recuperar processos de anos anteriores	DSA
Tramitar com celeridade a dívida nova	DSGCT	
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e preparar respostas às notificações para cumprir e pareceres fundamentados	CEF
	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC
	Analisar os pedidos de reenvio prejudicial	CEF
	Analisar/tratar processos	DSIMT
	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 outras entidades	DSRA
	Assegurar um grau crescente de automatização de procedimentos	
	Controlar e acompanhar as solicitações efetuadas via email	DSIMT
	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL
	Propor alterações legislativas decorrentes dos procedimentos de contencioso e pré-contencioso europeu	CEF
	Responder a solicitações de serviços e contribuintes	DSRC

<b>Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>UO</b>
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar do Relatório CFEFA	DSGR
	Elaborar informações e estudos	
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de gestão	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da ITA	
Assegurar o tempo de resposta às solicitações (Queixas)	Apoiar e informar os contribuintes e operadores económicos na defesa dos seus direitos	DSADC, DSADC
Aumentar a produtividade e os níveis de desempenho dos serviços	Acompanhar o ciclo de vida das aplicações informáticas	DSGCT, DSJT
	Disponibilizar informação de gestão	DSGCT, DSJT
	Melhorar a qualidade das informações e responder às solicitações	DSGCT
	Responder a solicitações de entidades externas e internas	DSJT
Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado	Implementar técnicas de maior precisão	DSTAL
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	
	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores	
Melhorar o apoio ao contribuinte	Monitorizar a produtividade	DSC
	Monitorizar os pedidos de esclarecimento	
Otimizar o Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes (SGRC)	Rever e atualizar os manuais de utilizador do SGRC (Inscrição e alteração ao registo - Pessoa singular)	DSRC

<b>Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>UO</b>
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a solução de acesso remoto	ASI
Agilizar a contratação pública	Realizar procedimentos de contratação Pública	DSCPL
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	
	Elaborar relatórios / quadros-síntese / newsletters	
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos 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 documento enquadrador do plano de formação e de certificação (uso e porte de arma)	DSGRH
	Elaborar lista de transição (carreiras especiais), após disponibilização pela ESPAP	
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da lei	
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT	DSIE
	Realizar as obras de remodelação e conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	

**Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte**

Objetivos	Atividades	UO
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 SIIE	
	Efetuar a manutenção dos equipamentos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar planos de emergência nos edifícios da AT	
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	
Assegurar o apoio técnico e científico em matérias de complexidade acrescida	Avaliar e analisar propostas e diplomas legislativos	DSADC
	Elaborar pareceres	
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	
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC
	Aumentar o nível de satisfação dos cidadãos, agentes e operadores económicos	ASA
	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 2020 e elaborar o inquérito para 2021	DSPCG
	Gerir o conteúdo do Portal das Finanças	DSCPAC
	Gerir plataformas	AAP
	Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos da AT	ASA
	Monitorizar a resposta da AT às questões colocadas à Provedoria de Justiça	DSADC
	Monitorizar e analisar estatisticamente as questões colocadas nas queixas	
	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	
	Realizar ações de formação específica em auditoria interna	
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 Internacionais de Alto Nível	
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	
Elaborar e monitorizar o orçamento da AT	Elaborar e submeter a proposta de orçamento da AT	DSGRF
	Monitorizar a execução orçamental	
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	
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas comunitários	Assegurar a Cooperação e Assistência técnica no âmbito de Programas Comunitários	DSCRI

<b>Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>UO</b>	
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI, AJTFF	
	Aumento da qualidade do nível de serviço	AGOC	
	Controlar a disponibilidade dos sistemas informáticos da AT	ASA	
	Gerir bases de dados	AAP	
	Gerir plataformas	AAP	
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	
	Promover a qualidade do código desenvolvido pela ASA	ASA	
	Resolver os incidentes e problemas encaminhados para 2ª linha	AGCI, AGI, AJTFF, ASA	
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	
Implementação do projeto de gestão e controlo da faturação	Gerir e controlar os pagamentos a fornecedores	DSGRF	
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Apurar divergências na receita	DSCC	
	Gerir a avaliação de viaturas abandonadas a favor do Estado	DSCPL	
	Gerir a recolha da correspondência no NGD	DSCPL	
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Acompanhar as recomendações auditorias	DSR	
	Concretizar a medida Simplex+ Mod. 1 IMI Pré-preenchida	DSIMI	
	Contribuir para o levantamento de processos da AT	AGOC, CEF, DSCRI	
	Definir um programa de identificação do potencial de liderança	DSGRH	
	Elaborar estudos sobre reestruturação organizativa	DSPCG	
	Enviar informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC	
	Executar medidas Simplex	DSIVA	
	Gerir as medidas Simplex da responsabilidade da DSRA	DSRA	
		Gerir o inventário da documentação	AAP, AGCI, AGI, AGOC, AJTFF, ASA, ASI, CEF, DSA, DSAFA, DSAI, DSC, DSCJC, DSCPAC, DSCPL, DSCRI, DSF, DSGR, DSGRF, DSGRH, DSIE, DSIECIV, DSIFAE, DSIMI, DSIMT, DSIRC, DSIRS, DSL, DSPCG, DSPCIT, DSR, DSRA, DSTAL, DSRC, DSRI, DSTA, UGC
		Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSADC
		Operacionalizar Medida Simplex	DSPCIT
		Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC
		Quantificar a informação produzida na UO	DSCC
		Realizar as atividades no âmbito do projeto GPS 2.0 planeadas para 2021	DSPCG
		Rever os perfis atribuídos	DSA, DSAFA, DSCJC, DSGR, DSGRH, DSIMI, DSPCIT, DSR, DSTAL

**Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte**

Objetivos	Atividades	UO
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	
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Assegurar a proteção das ligações com o exterior	ASI
	Atualizar os projetos da ASA do SGPC	ASA
	Atualizar os projetos da ASA no sistema de suporte à gestão	AGCI, AJTFF
	Controlar a execução dos projetos	ASI
	Controlar o acesso às bases de dados	ASI
	Controlar o cumprimento da norma sobre logs	AJTFF, AGCI
	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AGI
	Cumprir normas e standards	AJTFF
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AGCI
Planear conceber e acompanhar o desenvolvimento de projetos	AGOC	
Promover a renovação e atualização do parque informático da AT	Manter atualizado o planeamento das tarefas de renovação dos postos de trabalho	AAP
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	DSCRI
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	
	Coordenar, dinamizar e acompanhar os Programas PICAT VI, PICATFin e ações ad hoc	
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT VI	

## Anexo 3 – Siglas e acrónimos

<b>AAP</b>	Área de Administração de Plataformas
<b>AGCI</b>	Área de Gestão de Contribuintes e Inspeção
<b>AGI</b>	Área de Gestão de Impostos
<b>AGOC</b>	Área de Gestão de Operações e Comunicações
<b>AJFF</b>	Área de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
<b>APM</b>	Atendimento Presencial por Marcação
<b>ASA</b>	Área de Sistemas Aduaneiros
<b>ASI</b>	Área de Segurança Informática
<b>AT</b>	Autoridade Tributária e Aduaneira
<b>CAAD</b>	Centro de Arbitragem Administrativa
<b>CAAT</b>	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
<b>CAT</b>	Centro de Atendimento Telefónico
<b>CAU</b>	Código Aduaneiro da União
<b>CDT</b>	Convenção para evitar a Dupla Tributação
<b>CEF</b>	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
<b>CGE</b>	Conta Geral do Estado
<b>CIMI</b>	Código do Imposto Municipal sobre Imóveis
<b>CIRC</b>	Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
<b>CLEN</b>	<i>Customs Laboratories European Network</i>
<b>CPLP</b>	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
<b>CPPT</b>	Código de Procedimento e de Processo Tributário
<b>CRS</b>	<i>Common Reporting Standard</i>
<b>DA</b>	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
<b>DAC</b>	Depósito Alfandegado Certificado
<b>DF</b>	Direção de Finanças
<b>DMIS</b>	Declaração Mensal de Imposto do Selo
<b>DMR</b>	Declaração Mensal de Remunerações
<b>DSA</b>	Direção de Serviços de Avaliações
<b>DSADC</b>	Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte
<b>DSAFA</b>	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
<b>DSAI</b>	Direção de Serviços de Auditoria Interna
<b>DSC</b>	Direção de Serviços de Cobrança
<b>DSCC</b>	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
<b>DSCJC</b>	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
<b>DSCPAC</b>	Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento

**DSCPL** Direção de Serviços de Contratação Pública e Logística  
**DSCRI** Direção de Serviços de Cooperação e Relações Internacionais  
**DSF** Direção de Serviços de Formação  
**DSGCT** Direção de Serviços de Gestão de Créditos Tributários  
**DSGR** Direção de Serviços de Gestão de Risco  
**DSGRF** Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Financeiros  
**DSGRH** Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos  
**DSIE** Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos  
**DSIECIV** Direção de Serviços dos Impostos Especiais de Consumo e do Imposto sobre Veículos  
**DSIFAE** Direção de Serviços de Investigação da Fraude e de Ações Especiais  
**DSIMI** Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre Imóveis  
**DSIMT** Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis, do Imposto do Selo, dos Impostos Rodoviários e das Contribuições Especiais  
**DSIRC** Direção de Serviços do IRC  
**DSIRS** Direção de Serviços do IRS  
**DSIVA** Direção de Serviços do IVA  
**DSJT** Direção de Serviços de Justiça Tributária  
**DSL** Direção de Serviços de Licenciamento  
**DSPCG** Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão  
**DSPCIT** Direção de Serviços de Planeamento e Coordenação da Inspeção Tributária  
**DSR** Direção de Serviços de Reembolsos  
**DSRA** Direção de Serviços de Regulação Aduaneira  
**DSRC** Direção de Serviços de Registo de Contribuintes  
**DSRI** Direção de Serviços de Relações Internacionais  
**DSTA** Direção de Serviços de Tributação Aduaneira  
**DSTAL** Direção de Serviços Técnicos, Análises e Laboratório  
**DUC** Documento Único de Cobrança  
**EAC** Estâncias Aduaneiras de Controlo  
**EF** Entrepasto Fiscal  
**EM** Estados Membros  
**EPI** Equipamento de Proteção Individual  
**EUROJUST** Organismo da União Europeia de ajuda a investigadores e delegados do Ministério Público  
**EUROPOL** Serviço Europeu de Polícia  
**FAQ** Questões Mais Frequentes  
**FET** Fundo de Estabilização Tributário  
**GA** Gestão Aduaneira  
**GFF** Gestão de Fluxos Financeiros



**GITA** Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira  
**IABA** Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas  
**IATA** Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira  
**ICS** *Import Control System*  
**IEC** Imposto Especial sobre o Consumo  
**IES** Informação Empresarial Simplificada  
**IGF** Inspeção-Geral de Finanças  
**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  
**IS** Imposto de Selo  
**ISP** Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos  
**ISV** Imposto sobre Veículos  
**IT** Imposto sobre o Tabaco  
**ITA** Inspeção Tributária e Aduaneira  
**IUC** Imposto Único de Circulação  
**IVA** Imposto sobre o Valor Acrescentado  
**JTA** Justiça Tributária e Aduaneira  
**LGT** Lei Geral Tributária  
**MOSS** Modelo do mini-balcão  
**MUD** Morada Única Digital  
**OCDE** Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico  
**OE** Orçamento do Estado  
**OLAF** Organismo Europeu de Luta Antifraude  
**OMA** Organização Mundial das Alfândegas  
**PA** Plano de Atividades  
**PGRCIC** Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas  
**PICAT** Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral  
**PNAITA** Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira  
**QUAR** Quadro de Avaliação e Responsabilização  
**RC** Relação com o Contribuinte  
**RFAI** Regime Fiscal de Apoio ao Investimento  
**RHF** Recursos Humanos e Formação  
**RIC** Recuperação Internacional de Créditos  
**SCO** Sistema de Contraordenações  
**SDS** Sistema Integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias

**SECIN** Sistema de Citações e Notificações Eletrónicas  
**SEF** Sistema de Execuções Fiscais  
**SF** Serviço de Finanças  
**SGA** Sistema de Gestão do Atendimento  
**SGRI** Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais  
**SI** Sistemas de Informação  
**SIADAP** Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública  
**SIC** Sistema de Impostos especiais sobre o Consumo  
**SIC-ES** Sistema de Impostos especiais sobre o Consumo – Estampilhas Especiais  
**SICAT** Sistema do Contencioso Administrativo Tributário  
**SIFIDE** Sistema de Incentivos Fiscais à Investigação e Desenvolvimento Empresarial  
**SIGEF** Sistema de Gestão de Encargos Financeiros do Contencioso  
**SITI** Sistema Integrado de Trocas de Informação  
**SST** Saúde e Segurança no Trabalho  
**STADA** Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira  
**STADAEXP** Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira Exportação  
**STADAIMP** Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira Importação  
**TAF** Tribunais Administrativos e Fiscais  
**UE** União Europeia  
**UO** Unidade Orgânica  
**UGC** Unidade de Grandes Contribuintes



