

Missão:

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

Objetivos Estratégicos (OE)

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

Objetivos Operacionais (OB)
Eficácia Ponderação: 45% Avaliação: 59,4%
OB 1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras Ponderação: 100% Avaliação: 132,0%

Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
1.Cobrança coerciva (milhões de euros)	[1050;1100]	30%	1322,0	1922,6	185,8	Superado	DSGCT
2. Correções inspetivas (milhões de euros)	[1200;1600]	25%	2.606,0	1583,2	104,6	Superado	DSPCIT
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	[83;86]	15%	95,0	87,0	106,0	Superado	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[75;80]	15%	90,0	84,6	114,3	Superado	DSJT
5. Eficácia no contencioso administrativo (%)	[75;80]	15%	90,0	84,6	114,1	Superado	DSJT

Eficiência Ponderação: 40% Avaliação: 41,9%
OB 2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos Ponderação: 40% Avaliação: 43,9%

Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
6. Grau de execução do plano de implementação da reestruturação da rede local da AT (%)				Eliminado			
7. Índice de segurança na informação (%)	[75;79]	30%	100,0	77,6	100,0	Atingido	ASI
8. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	[92;95]	30%	98,0	96,7	117,5	Superado	SI
9. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	[55;70]	40%	90,0	74,7	111,1	Superado	DSF

OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo Ponderação: 60% Avaliação: 60,8%

Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
10. Certificados comprovativos de exportação (prazo médio de emissão, em dias)	[18]	20%	0,0	2,0	100,0	Atingido	DSRA
11. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	[70;85]	20%	30	77,8	100,0	Atingido	DSPCG
12. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	[25;30]	25%	14,7	29,5	100,0	Atingido	DSR
13. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas (%)	[80;84]	20%	95	85,4	106,6	Superado	DSRA
14. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	[70;80]	15%	95	72,1	100,0	Atingido	DSCAC

Qualidade Ponderação: 15% Avaliação: 15,9%
OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos Ponderação: 100% Avaliação: 106,3%

Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
15. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	[72;80]	35%	90,0	76,0	100,0	Atingido	DSPCG
16. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	[21;24]	35%	10,0	2148	100,0	Atingido	DSCAC
17. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	[14;18]	30%	10,0	11,0	120,8	Superado	DSPCG

Parâmetros	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação ponderada do desempenho
Eficácia	45,0%	132,0%	59,4%
Eficiência	40,0%	104,7%	41,9%
Qualidade	15,0%	106,3%	15,9%
Avaliação global do desempenho da AT			117,2%

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2013		Realizado 2013		
		N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)	N.º efetivos (d)	Pontos (e)=(a)*(d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340	17	340	0
Dirigente Intermédio	16	264	4.224	260	4.160	-64
Chefia Tributária	16	1.206	19.296	1.193	19.088	-208
Investigação Tributária	12	9	108	8	96	-12
Técnico Superior	12	219	2.628	229	2.748	120
Técnico Superior Aduaneiro	12	268	3.216	263	3.156	-60
Técnico Superior de Laboratório	12	1	12	1	12	0
Especialista de Informática	12	107	1.284	101	1.212	-72
Técnico Economista	12	146	1.752	142	1.704	-48
Técnico Jurista	12	25	300	24	288	-12
GAT-Gestão Tributária	12	1.442	17.304	1.400	16.800	-504
GAT-Inspeção Tributária*	12	3.074	36.888	2.019	24.228	-12.660
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	3.363	40.356	3.265	39.180	-1.176
Técnico Verificador Aduaneiro	12	251	3.012	253	3.036	24
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	3	27	3	27	0
Secretário Aduaneiro	9	193	1.737	193	1.737	0
Técnico de Informática	9	67	603	62	558	-45
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	627	5.643	614	5.526	-117
Assistente Técnico	8	985	7.880	959	7.672	-208
Subinspetor	8	3	24	2	16	-8
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	5	40	7	56	16
Assistente Operacional	5	357	1.785	325	1.625	-160
Outras	5	1	5	1	5	0
TOTAL		12.633	148.464	11.341	133.270	-15.194

* O número de efetivos planeado para 2013 inclui 1000 inspetores tributários estagiários cujo início de funções, embora programado para 2013, não ocorreu em 2013.

Recursos Financeiros (euros)	Orçamento 2013		2013	
	Aprovado (a)	Disponível* (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	599.691.257	619.153.276	600.379.315	-18.773.961
Despesas c/ pessoal	432.672.658	446.337.684	444.365.175	-1.972.509
Aquisição de bens e serviços	134.106.235	149.886.722	140.276.327	-9.610.395
Outras despesas correntes	18.042.281	3.621.000	3.441.657	-179.343
Despesas restantes	14.870.083	19.307.870	12.296.156	-7.011.714
PIDDAC	0	0	0	0
Outros valores	0	0	0	0
Total (Funcionamento+PIDDAC+O)	599.691.257	619.153.276	600.379.315	-18.773.961

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

Notas:

a) Indicador 6 - A reestruturação da rede local da AT depende da aprovação do projeto de reestruturação dos Serviços de Finanças apresentado à Tutela. O projeto de reestruturação foi apresentado à Tutela, contudo o processo de aprovação não foi finalizado, pelo que não foi possível passar à fase de execução do Plano de Implementação. O indicador foi eliminado e o seu peso (30%) distribuído equitativamente pelos restantes indicadores do mesmo objetivo (indicadores 7, 8 e 9, que passaram a ter os pesos de 30%, 30% e 40%, respetivamente).

b) Indicadores com revisão relativamente ao QUAR inicialmente proposto:

- Indicador 8 - alteração da meta de [99,3%;99,5%] para [92%;95%] e do valor crítico de 99,8% para 98%.
- Indicador 10 - alteração da meta de [14] dias para [18] dias.
- Indicador 14 - alteração da meta de [75%;85%] para [70%;80%].
- Indicador 16 - alteração da meta de [14;16] minutos para [21;24] minutos.

Indicadores	Fonte de Verificação
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	DSGCT
2. Correções inspetivas (milhões de euros)	DSPCIT
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	DSJT
5. Eficácia no contencioso administrativo (%)	DSJT
6. Grau de execução do Plano de Implementação da reestruturação da rede local da AT (%)	DSPCG
7. Índice de segurança na informação (%)	ASI
8. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI
9. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%)	DSF
10. Certificados Comprovativos de Exportação (prazo médio de emissão, em dias)	DSRA
11. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	DSPCG
12. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	DSR
13. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas (%)	DSRA
14. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	DSCAC
15. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	DSPCG
16. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	DSCAC
17. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	DSPCG