

**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 <i>tax gap</i> .  |
| OE 2 | Melhorar o serviço prestado aos contribuintes e operadores económicos, facilitando o cumprimento voluntário e apoiando a competitividade económica. |
| OE 3 | Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente.                               |
| 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% Desempenho: 51,1

**OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras** Ponderação: 40% Desempenho: 44,2

| Indicadores   | Meta          | Valor crítico | Peso | Resultado | Taxa de realização | Classificação | Serviço responsável |
|---|---------------|---------------|------|-----------|--------------------|---------------|---------------------|
| 1. Cobrança coerciva (milhões de euros)                             | [1.000;1.200] | 1.322         | 50%  | 1.286,9   | 121,0              | Superado      | DSGCT               |
| 2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros) | [1.200;1.500] | 1.700         | 50%  | 1.438,8   | 100,0              | Atingido      | DSPCIT              |

**OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras** Ponderação: 60% Desempenho: 69,3

| Indicadores  | Meta    | Valor crítico | Peso | Resultado | Taxa de realização | Observações | Serviço responsável |
|--|---------|---------------|------|-----------|--------------------|-------------|---------------------|
| 3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%) | [85;88] | 95            | 25%  | 90,8      | 112,6              | Superado    | DSIRS               |
| 4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)   | [70;80] | 90            | 25%  | 88,7      | 122,8              | Superado    | DSJT                |
| 5. Eficácia do contencioso administrativo (%)      | [70;80] | 90            | 20%  | 82,7      | 112,9              | Superado    | DSJT                |
| 6. Taxa de resolução de divergências (%)           | [75;85] | 100           | 30%  | 91,0      | 113,8              | Superado    | DSIRS/UGRC          |

**Eficiência** Ponderação: 40% Desempenho: 41,5

**OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas** Ponderação: 60% Desempenho: 61,2

| Indicadores  | Meta    | Valor crítico | Peso | Resultado | Taxa de realização | Observações  | Serviço responsável |
|--|---------|---------------|------|-----------|--------------------|--------------|---------------------|
| 7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)                 | [70;95] | 60            | 35%  | 111,6     | 85,1               | Não atingido | DSPCG               |
| 8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias) | [25;30] | 15            | 35%  | 25,7      | 100,0              | Atingido     | DSR                 |
| 9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas)                     | [14;18] | 6             | 30%  | 6:20      | 124,2              | Superado     | DSRA                |

**OB 4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos** Ponderação: 40% Desempenho: 42,5

| Indicadores   | Meta    | Valor crítico | Peso | Resultado | Taxa de realização | Observações | Serviço responsável |
|---|---------|---------------|------|-----------|--------------------|-------------|---------------------|
| 10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)                | [95;98] | 98            | 25%  | 96,3      | 100,0              | Atingido    | SI                  |
| 11. Índice de segurança da informação (%)   | [77;80] | 95            | 25%  | 77,6      | 100,0              | Atingido    | ASI                 |
| 12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)                        | [75;85] | 95            | 25%  | 76,2      | 100,0              | Atingido    | DSCAC               |
| 13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%) | [55;70] | 90            | 25%  | 90,1      | 125,1              | Superado    | DSF                 |

**Qualidade** Ponderação: 15% Desempenho: 16,4

**OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos** Ponderação: 100% Desempenho: 109,2

| Indicadores   | Meta    | Valor crítico | Peso | Resultado | Taxa de realização | Observações  | Serviço responsável |
|---|---------|---------------|------|-----------|--------------------|--------------|---------------------|
| 14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%) | [72;78] | 90            | 35%  | 71,0      | 98,7               | Não atingido | DSPCG               |
| 15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))       | [21;24] | 10            | 35%  | 16:25     | 112,2              | Superado     | DSCAC               |
| 16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)          | [14;18] | 10            | 30%  | 11,7      | 117,9              | Superado     | DSCAC               |

| Parâmetros                                  | Ponderação | Avaliação do desempenho | Avaliação ponderada do desempenho |
|---|------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Eficácia                                    | 45%        | 113,5%                  | 51,1%                             |
| Eficiência                                  | 40%        | 103,7%                  | 41,5%                             |
| Qualidade                                   | 15%        | 109,2%                  | 16,4%                             |
| <b>Avaliação global do desempenho da AT</b> |            |                         | <b>109,0%</b>                     |

| Recursos Humanos<br>(Carreira)                  | Pontuação<br>(a) | Planeado 2015       |                       | Em 31 de dezembro de 2015 |                       |                       |
|---|------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
|   |                  | N.º efetivos<br>(b) | Pontos<br>(c)=(a)*(b) | N.º efetivos<br>(d)       | Pontos<br>(e)=(a)*(d) | Desvio<br>(f)=(e)-(c) |
| Dirigente - Direção Superior                    | 20               | 17                  | 340                   | 14                        | 280                   | -60                   |
| Dirigente Intermédio                            | 16               | 259                 | 4.144                 | 256                       | 4.096                 | -48                   |
| Chefia Tributária                               | 16               | 1.134               | 18.144                | 1.160                     | 18.560                | 416                   |
| Investigação Tributária                         | 12               | 7                   | 84                    | 10                        | 120                   | 36                    |
| Técnico Superior                                | 12               | 214                 | 2.568                 | 246                       | 2.952                 | 384                   |
| Técnico Superior Aduaneiro                      | 12               | 254                 | 3.048                 | 250                       | 3.000                 | -48                   |
| Técnico Superior de Laboratório                 | 12               | 0                   | 0                     | 0                         | 0                     | 0                     |
| Especialista de Informática                     | 12               | 83                  | 996                   | 86                        | 1.032                 | 36                    |
| Técnico Economista                              | 12               | 122                 | 1.464                 | 115                       | 1.380                 | -84                   |
| Técnico Jurista                                 | 12               | 20                  | 240                   | 20                        | 240                   | 0                     |
| GAT-Gestão Tributária                           | 12               | 1.283               | 15.396                | 1.272                     | 15.264                | -132                  |
| GAT-Inspeção Tributária                         | 12               | 2.821               | 33.852                | 2.767                     | 33.204                | -648                  |
| GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto | 12               | 2.766               | 33.192                | 2.696                     | 32.352                | -840                  |
| Técnico Verificador Aduaneiro                   | 12               | 236                 | 2.832                 | 235                       | 2.820                 | -12                   |
| Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório      | 9                | 2                   | 18                    | 2                         | 18                    | 0                     |
| Secretário Aduaneiro                            | 9                | 189                 | 1.701                 | 186                       | 1.674                 | -27                   |
| Técnico de Informática                          | 9                | 61                  | 549                   | 61                        | 549                   | 0                     |
| Verificador Auxiliar Aduaneiro                  | 9                | 545                 | 4.905                 | 540                       | 4.860                 | -45                   |
| Assistente Técnico                              | 8                | 887                 | 7.096                 | 911                       | 7.288                 | 192                   |
| Subinspetor                                     | 8                | 2                   | 16                    | 2                         | 16                    | 0                     |
| Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública             | 8                | 2                   | 16                    | 2                         | 16                    | 0                     |
| Assistente Operacional                          | 5                | 290                 | 1.450                 | 290                       | 1.450                 | 0                     |
| Outras  | 5                | 1                   | 5                     | 1                         | 5                     | 0                     |
| <b>TOTAL</b>                                    |                  | <b>11.195</b>       | <b>132.056</b>        | <b>11.122</b>             | <b>131.176</b>        | <b>-880</b>           |

| Recursos Financeiros<br>(Componentes da despesa) | Orçamento 2015<br>(milhões de euros) |                     |                  |                       |
|--|--------------------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|
|  | Aprovado<br>(a)                      | Disponível *<br>(b) | Realizado<br>(c) | Desvio<br>(d)=(c)-(b) |
| Funcionamento                                    | 509,2                                | 673,8               | 593,4            | -80,4                 |
| Despesas c/pessoal                               | 411,6                                | 443,0               | 435,0            | -8,0                  |
| Aquisição de bens e serviços                     | 74,6                                 | 192,6               | 137,2            | -55,4                 |
| Outras despesas correntes                        | 11,1                                 | 9,4                 | 4,2              | -5,2                  |
| Despesas restantes                               | 11,9                                 | 28,8                | 17,0             | -11,8                 |
| PIDDAC   | 0,0                                  | 0,0                 | 0,0              | 0,0                   |
| Outros valores                                   | 0,0                                  | 0,0                 | 0,0              | 0,0                   |
| <b>Total</b>                                     | <b>509,2</b>                         | <b>673,8</b>        | <b>593,4</b>     | <b>-80,4</b>          |

\* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

| Indicador   | Fonte de verificação          | Fórmula de cálculo   |
|---|-------------------------------|--|
| 1. Cobrança coerciva (milhões de euros)   | SEF                           | Cobrança coerciva realizada  |
| 2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)                     | SIIT                          | 20% das correções à matéria coletável de IR + 4% das correções à matéria coletável dos outros impostos + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela Área Aduaneira   |
| 3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)                                      | IRS                           | (Total de declarações entregues via eletrónica / Total de declarações entregues) * 100   |
| 4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)  | SCO/SINQUER                   | 80% (Σ proc. SCO extintos no p.p. ano / Σ proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) + 20% (Σ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no p.p. ano) / (Σ proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano)  |
| 5. Eficácia do contencioso administrativo (%)   | SICAT                         | 50% (Σ proc. CA extintos no p.p. ano / Σ proc. CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SF + 30% (Σ proc. CA extintos no p.p. ano / Σ proc. CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nas DF + 20% (Σ proc. CA extintos no p.p. ano / Σ proc. CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SC   |
| 6. Taxa de resolução de divergências (%)  | Gestão de divergências        | 40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) códigos de análise IRS + 10% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) códigos de análise DMR + 10% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) Erros IRS + 40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) e-Fatura |
| 7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)                          | SIGIV                         | ((Σ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido) dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos) + (Σ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes)) / Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas  |
| 8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)          | Aplicação Informática IVA -SR | Σ((data de pagamento (excluindo os dias de suspensão da responsabilidade do contribuinte) - data de entrada do pedido) / Total dos pedidos de reembolsos pagos   |
| 9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas)                              | STADA - Importação            | Σ n.º de horas decorridos entre a aceitação e a autorização de saída / Total de declarações (excluindo as declarações cujo código do modo de pagamento seja igual a A, bem como os fins de semana)   |
| 10. Disponibilidade da infraestruturas e sistemas de informação (%)                     | SI                            | (Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto) * 100  |
| 11. Índice de segurança da informação (%)   | Relatório de análise de risco | (Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira) * 100   |
| 12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)                              | CCS - Call Center supervision | (N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas) * 100   |
| 13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)       | SGF                           | (N.º de efetivos e estagiários que frequentaram pelo menos 1 ação de formação / N.º total de efetivos e estagiários) * 100   |
| 14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%) | SIAT                          | (N.º de classificações de Bom e Muito Bom / N.º total de respostas) * 100  |
| 15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))       | SIGA                          | Σ tempos de espera / Total de atendimentos   |
| 16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)          | PA Excel                      | ((N.º de dias dos proc. concluídos + N.º dias proc. pendentes) / N.º total de processos) * 100   |