

Missão:

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

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 Fomentar o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão do risco e do reforço ao combate à fraude e evasão

OE 2 Reforçar a confiança dos cidadãos e a transparência no relacionamento

OE 3 Promover a inovação na organização e nos serviços prestados

Objetivos Operacionais (OB)

Eficácia										Ponderação:	25%
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário										Ponderação:	60%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	2021			2022			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até setembro	Meta	Valor crítico	Peso			
1	Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	94,6	94,5	[93;96]	100	-	[93;96]	100	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT	
2	Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	80,4	58,6	[70;95]	50	54,9	[70;95]	50	20%	DSPCG	
3	Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	87,2	92,5	[76;86]	95	92,9	[76;86]	95	20%	DSCPAC	
4	Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	98,9	99,6	[98;99]	100	99,5	[98;99]	100	20%	DSIRS /DSCPAC	
5	Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	86,0	95,9	[80;90]	95	97,4	[85;95]	100	20%	DSCC	
OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão										Ponderação:	40%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	2021			2022			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até setembro	Meta	Valor crítico	Peso			
6	Eficácia da cobrança (%)	88,9	87,5	[80;90]	100	82,7	[80;90]	100	40%	DSCC / DSGCT	
7	Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	127,6	114,5	[90;110]	125	98,3	[90;110]	125	40%	DSPCIT / DSAFA	
8	Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	0,15	0,14	-	-	-	[0,14;0,16]	0,01	20%	DSJT/DSPCG	
Eficiência										Ponderação:	25%
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas										Ponderação:	50%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	2021			2022			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até setembro	Meta	Valor crítico	Peso			
9	Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	2,7	2,9	[3;3,8]	1	3,4	[3;3,8]	1	20%	DSJT	
10	Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	60,9	60,3	[55;65]	80	44,4	[57;67]	80	20%	DSJT	
11	Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	95,6	96,9	[93;95]	100	97,6	[93;95]	100	20%	DSR	
12	Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	-	98,7	[90;95]	100	99,2	[90;95]	100	20%	DSIRS	
13	Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:12	4:38	[5;9]	3	5:41	[5;9]	3	20%	DSRA	
OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte										Ponderação:	50%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	2021			2022			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até setembro	Meta	Valor crítico	Peso			
14	Comunicações eletrónicas (%)	81,0	79,8	[75;85]	95	71,1	[75;85]	95	20%	DSCPAC	
15	Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	77,0	51,4	[75;85]	95	78,9	[75;85]	95	20%	DSCPAC	
16	Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	17,1	58,2	[25;50]	95	79,6	[25;50]	95	20%	DSCPAC	
17	Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,4	97,3	[95;98]	99	97,5	[95;98]	99	20%	SI	
18	Índice de segurança da informação (%)	81,8	81,8	[77;80]	95	81,8	[77;80]	95	20%	ASI	
Qualidade										Ponderação:	50%
OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte										Ponderação:	100%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	2021			2022			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até setembro	Meta	Valor crítico	Peso			
19	Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	93,9	91,8	[90;95]	98	-	[90;95]	98	50%	DSPCG	
20	Execução de Medidas Simplex (pontos)	-	16,0	[13;21]	34	23,0	[10;12]	18	25%	NGR	
21	Realização de inquérito aos trabalhadores da AT	-	-	-	-	-	[1;2]	3	25%	DSPCG	

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	$[(N.º \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo} / (N.º \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes} + N.º \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta})) + (N.º \text{ de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo} / (N.º \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes} + N.º \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta})) + (N.º \text{ de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo} / N.º \text{ de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes}) + (N.º \text{ de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo} / (N.º \text{ de declarações IES/DA, do ano, vigentes} + N.º \text{ de declarações IES/DA, do ano, em falta})) / 4] * 100$
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$(\sum (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT}) \text{ dos proc. entrados no pp ano}) + (\sum \text{ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT}) / \text{Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano}$
Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$[N.º \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis} / (N.º \text{ pedidos pendentes} + N.º \text{ ped. entrados})] * 100$
Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	Portal das Finanças	$(\text{Submissão eletrónica do modelo 3 IRS pelos contribuintes} / \text{Submissões eletrónicas}) * 100$
Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	Sistemas da cobrança	$(N.º \text{ de pagamentos recebidos excluindo os efetuados em numerário ou cheque} / N.º \text{ total de pagamentos recebidos}) * 100$
Eficácia da cobrança (%)	Sistemas da cobrança	$(\text{Cobrança do período} / (\text{Cobrança do período} + \text{valor da dívida ativa no final do período} + \text{valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago})) * 100$
Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	SIIT e SIIIA	$(N.º \text{ de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira} / N.º \text{ pontos previstos}) * 100$
Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)		$(N.º \text{ de processos instaurados em contencioso administrativo (reclamações gratuitas e revisões oficiosas da iniciativa do contribuinte) das liquidações de IRC, IRS e IVA} / N.º \text{ total de liquidações de IRC, IRS e IVA}) * 100$
Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$[\sum (\text{Data da decisão} - \text{Data de instauração}) + \sum (\text{Data do momento do cálculo} - \text{Data de instauração de processos sem decisão})] / N.º \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}$
Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	$(N.º \text{ processos RH extintos no p.p. ano}) / N.º \text{ processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano}) * 100$
Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	Aplicação informática Reembolsos IVA	$(\text{Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal} / \text{Total de pedidos de reembolsos de IVA pagos}) * 100$
Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	Sistema Liquidador IRS	$(\text{Total de liquidações de IRS efetuadas até 30 de junho} / \text{Declarações mod.3 IRS liquidáveis submetidas até 23 de junho}) * 100$
Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	$[(\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação} / \text{Declarações de Importação}) * 70\%] + [(\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação} / \text{Declarações de Exportação}) * 30\%]$, excluídos os fins de semana
Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	$(N.º \text{ de comunicações eletrónicas enviadas} / N.º \text{ total de comunicações enviadas}) * 100$
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$60\% ((N.º \text{ total de chamadas servidas} + N.º \text{ total de chamadas retornadas}) / N.º \text{ total de chamadas recebidas}) + 40\% (N.º \text{ Chamadas servidas no 2º minuto} / N.º \text{ de chamadas servidas})$
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	$(N.º \text{ atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão)} / \text{Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)}) * 100$
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$(\text{Total de horas de disponibilidade real} / \text{Total de horas de disponibilidade previsto}) * 100$
Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$(\text{Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados)} / \text{Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira}) * 100$
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$(N.º \text{ de classificações de Muito Bom, Bom e Razoável} / N.º \text{ total de respostas}) * 100$
Execução de Medidas Simplex (pontos)	Monitorização trimestral	Em preparação - 1 ponto; Em execução - 2 pontos; Em produção - 3 pontos
Realização de inquérito aos trabalhadores da AT	DSPCG	Inquérito realizado no prazo em pontos: até novembro - 3 pontos; em novembro - 2 pontos; depois de novembro - 1 ponto.