

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 Incrementar o cumprimento voluntário
- OE 2 Reforçar a confiança e a transparência
- OE 3 Fomentar a transformação digital
- OE 4 Promover a resiliência organizacional e a sustentabilidade

Objetivos Operacionais (OB)

Eficácia										Ponderação:	35%
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário										Ponderação:	60%
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso			
1 Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	94,7	94,5	[93;96]	100%	-	[93;96]	100%	25%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT		
2 Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	-	-	[20;25]	75%	41,4	[25;30]	75%	20%	DSGR		
3 Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA, IMI e IS)	90,2 (exclui IMI)	90,5	[88;92]	100%	95,7	[88;92]	100%	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSIMI		
4 Taxa de resolução das divergências (%)	-	-	-	-	81,0	[70;80]	95%	15%	DSGR		
5 Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	94,3	96,6	[85;90]	100%	93,6	[85;90]	100%	20%	DSCC		
OB 2 Combater a Evasão e a Fraude Fiscal e Aduaneira										Ponderação:	40%
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso			
6 Eficácia da cobrança (%)	86,9	87,9	[80;90]	100%	85,8	[80;90]	100%	40%	DSCC / DSGCT		
7 Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	122,7	109,8	[90;110]	125%	110,1	[90;110]	125%	40%	DSPCIT / DSAFA		
8 Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	-	-	[30;50]	75%	53,5	[30;50]	75%	20%	DSPCIT / DSAFA		
Eficiência										Ponderação:	40%
OB 3 Atuar de forma transparente e atempada										Ponderação:	50%
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso			
9 Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,3	3,7	[3;4,2] (b)	1	4,05	[3;4]	1	20%	DSJT		
10 Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	63,2	62,8	[45;57] (b)	80%	41,7	[45;57]	80%	20%	DSJT		
11 Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	0,25	0,29	[0,26;0,32] (b)	0,01%	0,30	[0,26;0,32]	0,01%	20%	DSJT/DSPCG		
12 Índice de segurança da informação (%)	81,8	98,2	[95;98]	100%	98,2	[95;98]	100%	20%	ASI		
13 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	70,9	79,7	[70;95]	50	63,2	[70;95]	50	20%	DSPCG		
OB 4 Melhorar a experiência de utilização dos serviços										Ponderação:	50%
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso			
14 Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	92,9	91,1	[76;86]	95%	90,0	[76;86]	95%	20%	DSCPAC		
15 Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	78,7	86,6	[70;80] (a)	95%	78,0	[70;80]	95%	20%	DSCPAC		
16 Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	75,2	54,4	[25;50]	95%	55,7	[25;50]	95%	20%	DSCPAC		
17 Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,6	97,7	[95;98]	99%	97,4	[95;98]	99%	20%	SI		
18 Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:42	3:25	[4;8]	1	3:32	[4;8]	1	20%	DSRA		
Qualidade										Ponderação:	25%
OB 5 Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente										Ponderação:	100%
Indicadores	2021 Resultado	2022 Resultado	2023			2024			Serviço responsável		
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso			
19 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	93,8	91,3	[90;95]	98%	-	[90;95]	98%	20%	DSPCG		
20 Instalações com renovação de equipamentos com maior eficiência energética (N.º)	-	-	-	-	-	[10;13]	15	20%	DSIE		
21 Instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo (N.º)	-	-	-	-	-	[2;3]	4	20%	DSIE		
22 Monitorização da execução do plano de implementação dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	-	-	-	-	-	[5;6]	9	20%	RHF		
23 Comunicações eletrónicas (%)	71,3	78,1	[75;85]	95%	76,7	[75;85]	95%	20%	DSPCG/ DSCPAC		

(a) Conforme revisão do QUAR AT 2023, aprovada por Despacho SEAF de 16/10/2023.

(b) Conforme revisão do QUAR AT 2023, aprovada por Despacho SEAF de 20/12/2023.

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	$\frac{(((N.º \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + N.º de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta)) + (N.º de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes + N.º de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta))) + (N.º de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / N.º de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes) + (N.º de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações IES/DA, do ano, vigentes + N.º de declarações IES/DA, do ano, em falta)) / 4} * 100$
Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	Repositório das Divergências e os diversos Sistemas declarativos	$\frac{\text{[Número de sujeitos passivos que regularizam a sua situação declarativa decorrente de um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR) / Número de sujeitos passivos que receberam um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR)]} * 100$
Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA, IMI e IS)	DSIMI/ DSIRC/ DSIRS/ DSIVA /DSIMT	$\frac{\text{[N.º de declarações de IRS/IRC/IVA/IMI/IS-Facto Trib 1-Óbito, total ou parcialmente preenchidas pela AT no ano / N.º de total declarações de IRS/IRC/IVA/IMI/IS-Facto Trib 1-Óbito, no ano]} * 100$
Taxa de resolução das divergências (%)	DSGR	$\frac{\Sigma \text{ [N.º divergências concluídas no ano / (N.º de divergências pendentes no início do ano + N.º de divergências detetadas - N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas)]} * 100, \text{ sendo a percentagem = 45\% para códigos de análise e Erros IRS, 5\% para códigos de análise de IRC (RF1), 10\% para divergências resultantes da AEOL, 30\% para divergências e-fatura, 5\% para faltosos da IES, e 5\% para outras divergências (Procedimento)}$
Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	Sistemas da cobrança	$\frac{\text{[N.º de DUC cobrados fora da AT / N.º total de DUC cobrados]} * 100$
Eficácia da cobrança (%)	Sistemas da cobrança	$\frac{\text{[Cobrança do período / (Cobrança do período + valor da dívida ativa no final do período + valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago)]} * 100$
Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	SIIIT e SIIIA	$\frac{\text{[N.º de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira / N.º pontos previstos]} * 100$
Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	SIIIT e SIIIA	$\frac{\text{[N.º de ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias / N.º de ações de inspeção tributária e aduaneira com correções finalizadas no ano]} * 100$
Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$\frac{\Sigma \text{ [(Data da decisão - Data de instauração) + \Sigma \text{ (Data do momento do cálculo - Data de instauração de processos sem decisão)}] / \text{N.º de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}}$
Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	$\frac{\text{[N.º processos RH extintos no p.p. ano / N.º processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano]} * 100$
Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)		$\frac{\text{[N.º de liquidações de IRS/IRC/IVA objeto de primeiro litígio entrado na AT no ano / N.º liquidações de IRS, IRC e IVA no ano]} * 100$
Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$\frac{\text{[Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira]} * 100$
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$\frac{\Sigma \text{ [(data de resposta do pedido - data de entrada do pedido - n.º dias de suspensão fora da AT) dos proc. entrados no pp ano] + \Sigma \text{ [(data de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes - n.º dias de suspensão fora da AT)]} / \text{Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano}}$
Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$\frac{\text{[N.º pedidos concluídos até 3 dias úteis / (N.º pedidos pendentes + N.º ped. entrados)]} * 100$
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$\frac{60\% \text{ [(N.º total de chamadas servidas + N.º total de chamadas retornadas)] / N.º total de chamadas recebidas} + 40\% \text{ [N.º Chamadas servidas no 2º minuto / N.º de chamadas servidas]}}$
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	$\frac{\text{[N.º atendimentos não presencial (telefónico, e-balcão e assistente virtual) / Total de atendimentos (presencial, telefónico, e-balcão e assistente virtual)]} * 100$
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$\frac{\text{[Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto]} * 100$
Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	$\frac{\text{[([\Sigma \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação / Declarações de Importação}] * 70\%) + ([\Sigma \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação / Declarações de Exportação}] * 30\%)}}{\text{excluídos os fins de semana}}$
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$\frac{\text{[N.º de classificações de Muito Bom, Bom e Razoável / N.º total de respostas]} * 100$
Instalações com renovação de equipamentos com maior eficiência energética (N.º)	DSIE / DSCPL	N.º de instalações que foram objeto de instalação de equipamentos (lâmpadas, sistemas AVAC, etc.) mais eficiente energeticamente
Instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo (N.º)	DSIE / DSCPL	N.º de instalações que foram objeto de instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo
Monitorização da execução do plano de implementação dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	RHF	N.º de relatórios de acompanhamento apresentados nos prazos em pontos: relatório apresentado antes do prazo (até 15 de abril, 15 de julho e 15 de outubro), 3 pontos; relatório apresentado no prazo, 2 pontos; relatório apresentado depois do prazo, 1 ponto
Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	$\frac{\text{[N.º de comunicações eletrónicas enviadas / N.º total de comunicações enviadas]} * 100$