



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2012

Relatório de Atividades 2012

Autoridade Tributária e Aduaneira - Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.02

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira e por Despacho nº 715/2013,
de 31 de dezembro de 2013, do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais)

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2012

APRESENTAÇÃO	6
Foi notícia.....	8
Números chave de 2012	10
Mensagem do Diretor-Geral	11
I. INTRODUÇÃO	14
1. Contexto	16
2. A Autoridade Tributária e Aduaneira.....	17
2.1 Missão, Visão e Valores	17
2.2 Orgânica	19
II.REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT	20
III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL	26
IV. AUTOAVALIAÇÃO	30
1. QUAR 2012 - Análise dos resultados	32
1.1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	35
1.1.1 Cobrança coerciva (milhões €). Ind. 1	35
1.1.2 Valor monetário das correções inspetivas tributárias (milhões €). Ind. 2.....	37
1.1.3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%). Ind. 3	38
1.1.4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%). Ind. 4.....	38
1.1.5 Controlo a posteriori em declarações aduaneiras de trânsito, importação e exportação (%). Ind. 5	40
1.2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos	41
1.2.1 Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT(%). Ind. 6	42
1.2.2 Índice de segurança da informação (%). Ind. 7	42
1.2.3 Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%). Ind. 8	43
1.3 Reduzir os tempos de resposta a cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro.....	43
1.3.1 Eficiência dos procedimentos de revisão administrativa (%). Ind. 9	44
1.3.2 Prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa (dias). Ind. 10	45
1.3.3 Prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias - código 51 (dias). Ind.11.....	45
1.3.4 Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas (%). Ind. 12.....	47
1.3.5 Taxa de eficiência no atendimento telefónico - <i>Call Center</i> (%). Ind. 13.....	47
1.4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	49
1.4.1 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%). Ind. 14.....	49
1.4.2 Tempo médio de espera para atendimento presencial (minutos convertidos em valorcentesimal). Ind. 15.....	50
1.4.3 Tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (dias). Ind. 16.....	52
2. Atividades desenvolvidas em 2012	53
2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas	53
2.2 Atividades em destaque	54
3. Recursos humanos, financeiros e materiais	57
3.1 Recursos humanos	57
3.2 Recursos financeiros	58
3.2.1 Orçamento e suas componentes	58

3.2.2 Despesa com ações de publicidade institucional	62
3.3 Recursos materiais	62
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	62
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas	63
6. Avaliação do sistema de controlo interno	67
6.1 Ambiente de controlo.....	67
6.2 Estrutura organizacional.....	70
6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço.....	71
6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação.....	74
7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	75
8. Apreciação da qualidade do serviço prestado	75
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT	75
8.2 Prémios recebidos.....	77
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos.....	77
10. Ranking dos serviços homogéneos.....	81
V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	82
VI. BALANÇO SOCIAL	100
VII. AVALIAÇÃO FINAL.....	112
1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)	114
1.1 Grau de concretização dos objetivos	114
1.2 Justificação dos desvios	116
2. Menção proposta	117
3. Conclusões prospetivas.....	118
ANEXOS	120
1. Atividades desenvolvidas em 2012 - Avaliação da execução.....	122
2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT	137
3. Ranking dos serviços homogéneos	139
4. Siglas	143



APRESENTAÇÃO

Foi notícia...

Primeiro Trimestre

Criação da Autoridade Tributária e Aduaneira



Para assinalar o arranque da AT, o ministro de Estado e das Finanças, Vítor Gaspar, e o secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, Paulo Nuncio, visitaram as instalações do serviço de Finanças de Lisboa 7 e a Alfândega do Jardim do Tabaco no dia 2 de janeiro.

SIAT – Sistema de Inquéritos da Autoridade Tributária e Aduaneira

Foi disponibilizado no Portal das Finanças, de 10 a 28 de janeiro de 2013, o inquérito para avaliação da satisfação dos utilizadores com a qualidade dos serviços tributários prestados na Internet durante o ano de 2012.



Segundo Trimestre

Operação Rota do Mármore

A AT, através da Direção de Serviços de Investigação da Fraude e Ações Especiais (DSIFAE), em colaboração com a Polícia Judiciária, procedeu à realização de cinquenta buscas simultâneas, envolvendo mais de uma centena de pessoas, no sector do comércio e exportação de mármore.

A fraude praticada pelos indivíduos sob suspeita materializa-se numa atuação em rede, recorrendo à emissão de faturação falsa, criando a aparência de operações económicas, sem aderência à realidade, para, desta forma, obter, fraudulenta e indevidamente, valores elevados de reembolso de IVA.

AT entre os dez melhores projetos tecnológicos em Portugal



O projeto de Gestão de Processos e Serviços (GPS) foi vencedor de um **CIO Award 2012** durante a conferência *CIO Summit 2012*, no dia 19 de abril de 2012, tendo sido considerado pela empresa de consultoria IDC, empresa líder mundial na área de *market intelligence*, como um dos dez melhores projetos tecnológicos em Portugal. Este prémio visa dar a conhecer a aposta de empresas e organizações governamentais na dinamização e inovação da atividade, com o suporte das tecnologias de informação, criando resultados positivos, para o público interno ou externo.

Workshops sobre estratégia de cumprimento

Dirigentes e chefias participam nos *workshops* promovidos pelo Fundo Monetário Internacional realizados entre os dias 11 e 16 de abril, destinadas exclusivamente à Autoridade Tributária e Aduaneira.



Terceiro Trimestre



Prémio *Best Leader Awards* 2012 - Líder na Administração Pública

O Diretor-Geral da AT, Professor Doutor José Azevedo Pereira, foi distinguido com um galardão que premeia o líder que, no passado recente, apresentou o melhor desempenho no domínio da Administração Pública.

Quarto Trimestre

Novas vertentes STADA-Exportação

Em dezembro de 2012, foram apresentadas pelos ministérios das Finanças e dos Negócios Estrangeiros um conjunto de iniciativas denominado de programa “*Export-Ágil*”, o qual integra diversas medidas que vão simplificar a burocracia e facilitar o reembolso do IVA, numa aposta para aumentar as exportações e melhorar a competitividade da economia portuguesa.



Com este conjunto de iniciativas, a AT pretende dar o seu contributo para facilitar a atividade das empresas nacionais que pretendem fazer negócios com o exterior, fomentar a competitividade do país e simultaneamente potenciar a prevenção e o combate à fraude.

Avaliação geral de imóveis



Em 30 de novembro de 2012, encontravam-se avaliados 3.422.967, o que excedeu a previsão de terminar aquele mês com 3,4 milhões de prédios avaliados.

Números chave de 2012

	Receita bruta total	42.081,9 M€
Receita fiscal	Reembolsos e restituições (todos os impostos)	8.072,3 M€
	Receita líquida total	34.009,6 M€
	Utilizadores registados no Portal das Finanças	380.337
	IRS	5.250.841
	IRC	462.918
	Declaração IES/DA	559.248
	Declaração IES	431.653
	Modelo 10	602.386
	IVA	3.504.314
	Retenções IRS/IRC/Selo	3.194.369
	Pedidos de isenção de IMI	8.769
Declarações Submetidas	Declarações de IMT	101.299
	Declarações de importação ⁽¹⁾	250.515
	Declarações de exportação ⁽¹⁾	390.916
	Certificados e licenças de importação e exportação ⁽¹⁾	23.074
	Declarações de trânsito ⁽²⁾	5.416
	Certificados POSEI-REA ⁽²⁾	6.355
	ICS	425.582
	DIC	240.752
	e-DA	238.880
	DAV	155.178
	Chamadas telefónicas atendidas	1.227.456
Atendimento	Número de atendimentos registados nos Serviços de Finanças	11.434.521
	Tempo médio de espera para atendimento num Serviço de Finanças	15 m 41 s
Inspeções	Número de ações inspetivas	40.272
	Valor monetário das correções inspetivas	2.009 M€
Cobrança Coerciva	Receita coerciva arrecadada	1.218 M€
Orçamento	Orçamento de funcionamento - execução	527,8 M€
	Total	11.566
Colaboradores	Idade média	48
	Percentagem de mulheres	57,5%

Legenda: M€-milhões de euros; m-minutos; s-segundos.

Notas: ⁽¹⁾ Só inclui declarações eletrónicas; ⁽²⁾ Inclui o regime de abastecimento dos Açores e da Madeira.

Mensagem do Diretor-Geral

O presente relatório de atividades, relativo ao ano de 2012, é o primeiro a ser apresentado pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), correspondendo ao primeiro ano de atividade após a sua criação, mediante a fusão da Direção Geral das Alfândegas e Impostos Especiais sobre o Consumo (DGAIEC), da Direção Geral dos Impostos (DGCI) e da Direção Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros (DGITA).

A fusão destas três Direções Gerais permitiu concentrar numa única instituição - a AT - as suas competências administrativas nos domínios tributário e aduaneiro, surgindo como uma oportunidade única para modernizar e racionalizar a administração tributária e aduaneira em Portugal, especialmente em três áreas essenciais:

- Renovar a missão e objetivos da administração tributária e aduaneira, nomeadamente no seu relacionamento com os contribuintes;
- Otimizar a afetação e utilização dos recursos existentes;
- Garantir maior coordenação na execução das políticas fiscais, assegurando uma maior eficiência fiscal, nomeadamente através dos meios humanos e operacionais no combate à fraude e evasão fiscais.

Em termos estruturais, as funções a desempenhar pela AT não são diversas daquelas que anteriormente eram desempenhadas pelas três Direções Gerais que a antecederam e, nessa medida, a criação da AT não representou o fim de nada. Representou antes o início de uma nova fase na vida da administração tributária e aduaneira na qual, tendo em conta o elevado sentido de dever, ética e profissionalismo bem como a competência, empenho e capacidade de trabalho demonstrados ao longo dos anos por todos os que fazem parte desta grande organização, se almejam níveis ainda mais elevados de eficiência, eficácia e qualidade no serviço prestado.

Em 2012, como fica demonstrado neste relatório, a AT, graças ao dinamismo e ao empenho dos seus diferentes serviços e dos seus colaboradores, esteve à altura dos desafios que lhe foram colocados correspondendo às expectativas que lhe foram depositadas, o que lhe permitiu dar continuidade à trajetória de elevado desempenho que a administração tributária e aduaneira tem apresentado ao longo dos anos.

Do ponto de vista interno à organização, naturalmente que num primeiro ano de atividade o principal objetivo consistia em dar corpo à fusão integrando as áreas comuns, reduzindo custos, unidades orgânicas e dirigentes, em conformidade com os objetivos almejados pelo Governo. Todos estes objetivos foram alcançados, sem a criação dos focos de tensão que regularmente têm caracterizado processos similares desenvolvidos além-fronteiras.

Num contexto em que Portugal está sob o cumprimento de um Programa de Ajustamento Económico e Financeiro (PAEF) que visa o equilíbrio das contas públicas, a capacidade da AT cobrar os impostos devidos é fundamental para atingir os objetivos do programa. Pelo que, em 2012 - ano marcado por uma agudização da crise económica - foi fundamental o desempenho da AT ao nível da cobrança, e da gestão e justiça tributária e aduaneira, em ordem a evitar que a receita evidenciasse a evolução ainda mais negativa, compatível com a dimensão da queda registada pela economia do país.

Num ano de consolidação de um projeto de fusão, seria perfeitamente aceitável que a nossa casa se tivesse centrado apenas nos objetivos que acabámos de mencionar. No entanto, nem a história desta casa, nem o momento que o país atravessa são compatíveis com qualquer tipo de contemporização. Consequentemente, para além dos aspetos atrás mencionados, a AT levou a cabo durante o ano de

2012 a implementação de um conjunto de projetos estruturantes que marcam o presente e marcarão o futuro da administração tributária e aduaneira em Portugal. São de destacar, entre outros, a avaliação geral do património imobiliário, o projeto de recolha e controlo dos elementos das faturas (efatura) e o Simplex Exportação.

Merece ainda destaque especial, a criação, na estrutura orgânica da AT, da Unidade dos Grandes Contribuintes (UGC), que, ao assegurar a generalidade das relações com os contribuintes de maior dimensão, dará um contributo significativo para a redução dos custos de contexto, dos riscos de incumprimento e, principalmente, do nível de contencioso, proporcionando, simultaneamente, confiança às opções dos contribuintes.

Contextos de crise económica, como o que Portugal atravessa, tendem a potenciar o aumento da evasão e fraude fiscais, pelo que importa sublinhar o nível de desempenho conseguido em 2012 pela inspeção tributária e aduaneira. Nesta área, merece relevo particular a aprovação do Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscal e Aduaneira, que identifica as principais linhas de atuação da AT no domínio do reforço da eficácia da luta à fraude de elevada complexidade e à economia informal, promovendo, por essa via, uma maior equidade fiscal na repartição do esforço coletivo de consolidação orçamental.

Importa ainda destacar o desenvolvimento de projetos de *compliance*, análise de risco e segmentação de contribuintes, que constituem os primeiros passos dados pela AT no sentido de desenvolver uma abordagem integrada de gestão do risco e de implementação de um relacionamento segmentado com os operadores económicos, envolvendo os contribuintes, os seus consultores e as organizações representativas de diversos setores da atividade económica, tendo em vista melhorar o cumprimento fiscal.

Também no domínio da gestão da fronteira externa nacional e da União Europeia e do controlo da cadeia logística internacional, os resultados alcançados em 2012 honram a instituição e o país. Paralelamente a ter garantido uma participação ativa nos trabalhos de desenvolvimento do CA da UE, a AT foi capaz de agilizar os processos de importação e exportação, assegurando simultaneamente melhorias ao nível dos controlos necessários, com a entrada em produção, entre outras melhorias e inovações, do Simplex Exportação e da extensão dos manifestos eletrónicos à via aérea.

No que respeita ao grau de satisfação dos contribuintes com os serviços que lhes são prestados, preocupação permanente da AT, os indicadores relativos ao nível de satisfação dos contribuintes com o serviço prestado através da *internet*, à eficiência no atendimento telefónico através do *Call Center*, ao tempo médio de espera para atendimento presencial nos Serviços de Finanças e ao tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 (reclamações do Livro Amarelo), continuam a evidenciar um desempenho bastante positivo em 2012.

Nos dias de hoje, de um ponto de vista estratégico, um dos fatores - senão o fator - que mais condiciona a aptidão AT para prestar um bom serviço à sociedade e ao país é a capacidade que apresenta para desenvolver e manter em operação sistemas informáticos fiáveis, rápidos e fáceis de utilizar. Apesar das implicações que as condicionantes financeiras inerentes a um período como aquele que atravessamos podem representar neste domínio, também aqui foi possível apresentar trabalho capaz de orgulhar, não apenas a AT, mas também o país, quando posto em perspetiva no plano internacional. Para apenas citar dois exemplos, o trabalho que foi efetuado, tanto na preparação do projeto e-fatura, como no desenho e implementação do projeto de avaliação geral do

património imobiliário são trabalhos que poucas administrações tributárias, a nível internacional, seriam capazes de implementar com a qualidade e no curto período de tempo em que foram levadas à prática no nosso país. Em suma, a implementação de novos desenvolvimentos informáticos, tanto na área aduaneira, como na área tributária, teve um papel fundamental no desempenho da AT.

Apesar de não constituir o nosso móbil de atuação em nenhum domínio, não pode deixar de constituir motivo de regozijo para todos nós, o reconhecimento por entidades independentes da qualidade do trabalho que desenvolvemos no sentido de dotarmos a nossa casa, bem como os contribuintes e operadores económicos que conosco se relacionam, de um conjunto de soluções informáticas ao nível daquilo que de melhor se faz, em termos internacionais. Em 2012, este tipo de reconhecimento exterior foi-nos proporcionado com a atribuição ao projeto de Gestão de Processos e Serviços (GPS) da AT, de um *CIO Award 2012*, durante a conferência *CIO Summit 2012*. O projeto em causa foi considerado pela empresa de consultoria IDC, empresa líder mundial na área de *market intelligence*, como um dos dez melhores projetos tecnológicos em Portugal em 2012.

Por último, é importante notar que as atividades e os resultados que aqui se reportam, foram alcançados num enquadramento de atuação particularmente difícil que se traduziu num volume de recursos - tanto financeiros como, sobretudo, humanos - menor do que aquele que seria desejável e normal, caso as condições de base fossem diferentes.

A afirmação de que o desempenho da AT resulta do contributo de todos os que aqui trabalham, constitui uma constatação óbvia. Apesar disto, não deixo de a fazer e repetir. Todos contribuimos e fomos importantes - cada um de sua maneira - para o alcance destes resultados, independentemente de áreas de trabalho, níveis hierárquicos ou unidades orgânicas.

Assim sendo, aqui ficam as minhas felicitações e o meu agradecimento, para os colaboradores da AT, pelo que conseguimos alcançar.

O Diretor-Geral

José António de Azevedo Pereira



I. INTRODUÇÃO

1. Contexto

O contexto organizacional em que a AT desenvolve a sua atividade no ano de 2012 é analisado segundo as perspetivas interna e externa, que a seguir se procuram descrever, nas suas componentes política, legal, económica e sociocultural.

Ao nível interno destacam-se:

- A criação da AT pela fusão da DGCI, DGAIEC e DGITA;
- O Plano Estratégico 2012-14 da AT, que define as linhas de orientação para a AT durante o referido triénio, e o Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras 2012-2014, focando a área da inspeção tributária e aduaneira;
- No âmbito do SIADAP, alargamento e harmonização do sistema na AT;
- A continuação do movimento de aposentações e redução de colaboradores e, para contrariar esta tendência, a contratação de inspetores tributários estagiários;
- Os constrangimentos orçamentais decorrentes da grave crise económica que Portugal atravessa.

A economia portuguesa está desde 2011 sob influência do programa de ajustamento económico e financeiro acordado entre o governo português e o FMI, a Comissão Europeia e o BCE. Este programa incorpora uma estratégia que visa corrigir os desequilíbrios macroeconómicos e financeiros e proceder a uma alteração estrutural da economia portuguesa, criando as condições para um crescimento económico sustentado e gerador de emprego.

Ao nível das principais economias avançadas, registou-se uma expansão do PIB nos EUA, uma recuperação no Japão (associada ao esforço de reconstrução na sequência do terramoto do início de 2011) e uma quase estagnação na União Europeia com evoluções muito distintas entre os Estados-membros (crescimento económico mais forte na Polónia e países bálticos e recessão pronunciada na Grécia). A economia da área do euro registou uma contração ligeira em 2012.

O enfraquecimento da atividade económica da área do euro refletiu em larga medida a fragilidade da procura interna, tendo a procura externa registado um contributo positivo para o crescimento do PIB. O consumo privado continuou em queda. O investimento também se contraiu, refletindo os níveis relativamente baixos da confiança dos empresários e um grau elevado de restritividade das condições de acesso ao crédito bancário em alguns países da área do euro.

Esta evolução reflete a intensificação da crise da dívida soberana na área do euro e o seu alastramento a economias como a Espanha e a Itália, com impacto significativo nos custos de financiamento e nos níveis de confiança dos agentes económicos.

2. A Autoridade Tributária e Aduaneira

2.1 Missão, Visão e Valores

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, de acordo com o artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro, 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 caráter 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.

Visão

A AT será uma organização resiliente, capaz de responder com sucesso aos constantes desafios que enfrenta, graças à qualidade do seu capital humano e tecnológico, constituindo uma referência no seio da administração pública portuguesa pela prestação de um serviço público de qualidade e possuindo um padrão de desempenho ao nível das melhores administrações fiscais e aduaneiras internacionais.

Valores

Ética Organizacional

A AT garantirá, tanto aos contribuintes e operadores económicos com os quais se relaciona, como aos seus colaboradores, um relacionamento assente em princípios de justiça e equidade.

Transparência

A AT disponibiliza toda a informação relativa ao relacionamento fiscal e aduaneiro que mantém com os cidadãos e os diferentes tipos de pessoas coletivas, de forma aberta, clara e em tempo oportuno, a todos os interessados que, nos termos da lei, tenham direito a aceder a essa mesma informação.

Imparcialidade

A AT relaciona-se com os contribuintes de forma objetiva e imparcial, tendo sempre presente que todos os cidadãos são iguais perante a lei.

Responsabilização

A AT garante a prestação de contas da sua atividade e desempenho a todos os cidadãos, disponibilizando publicamente essa informação.

Colaboração

A AT colabora com outros organismos nacionais e internacionais na prossecução do interesse público e presta aos cidadãos um serviço eficaz e adequado.

Profissionalismo

A AT presta aos cidadãos um serviço de elevado nível técnico assente no domínio pelos seus colaboradores de um leque diversificado de competências.

Inovação

A AT adota uma atitude aberta e recetiva à inovação promovendo a transformação do conhecimento tácito dos seus colaboradores em conhecimento explícito e implementa as melhoras práticas das administrações fiscais e aduaneiras.

2.2 Orgânica

A AT é um serviço da administração direta do Estado, sendo dirigida por um Diretor-Geral, coadjuvado por 12 Subdiretores-Gerais. É ainda órgão da AT, o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT)¹.

Entre as várias competências decisórias e consultivas, ao CAAT compete aprovar os projetos do quadro de avaliação e responsabilização, do plano e relatório de atividades, e ainda acompanhar a execução do plano de atividades e do orçamento.

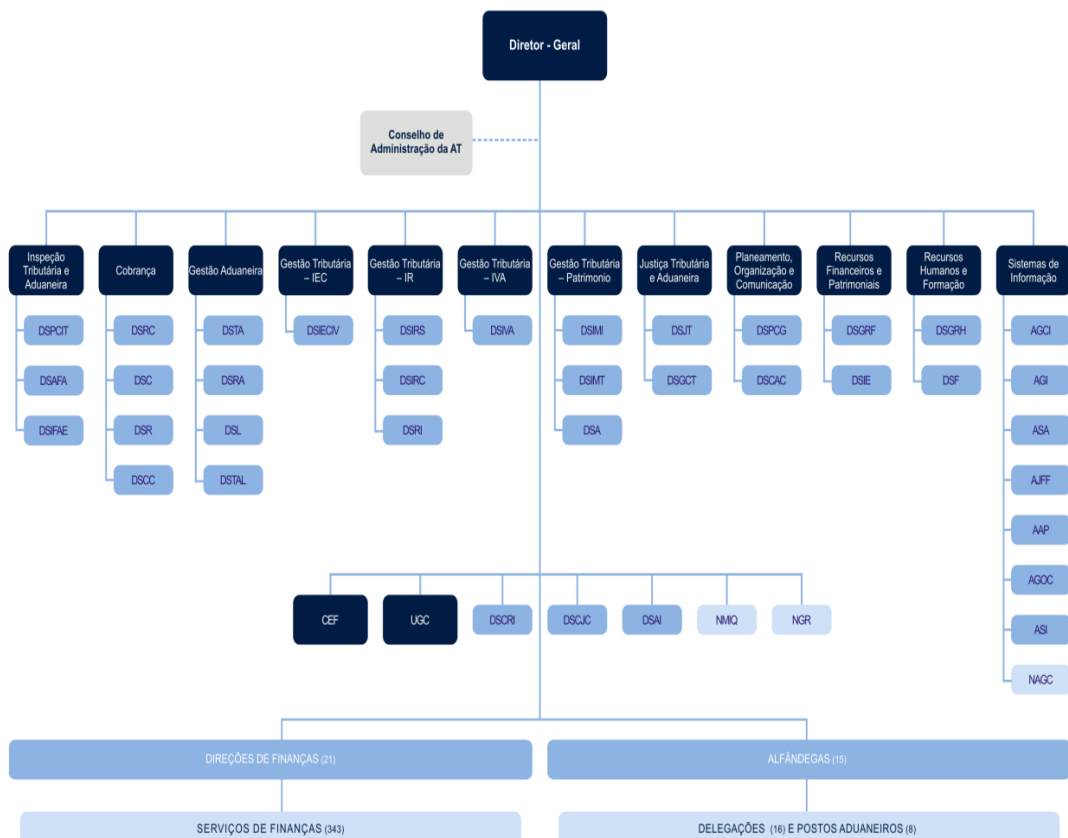
A AT possui autonomia administrativa, encontrando-se territorialmente desconcentrada em serviços:

- Centrais, onde se compreendem as direções de serviços, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros e a Unidade de Grandes Contribuintes;
- Regionais, designados por direções de finanças e alfândegas;
- Locais, designadas por serviços de finanças, delegações e postos aduaneiros.

A sua estrutura orgânica é 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, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Estrutura orgânica da AT



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



II. REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT

Além dos planos estratégicos e documentos de gestão e planeamento da AT, existe um conjunto de documentos de base, como sejam o Programa do Governo, as Grandes Opções do Plano, o Orçamento de Estado e o Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF), cuja importância advém sobretudo das orientações estratégicas estabelecidas pelos mesmos.

As medidas fiscais constantes no Orçamento do Estado para 2012, em linha com as orientações das Grandes Opções do Plano, são estruturadas em torno de quatro vetores principais: (i) o alargamento da base tributável dos diversos impostos, de acordo com os compromissos assumidos no PAEF; (ii) o reforço significativo do combate à fraude e evasão fiscais; (iii) a simplificação, o incremento dos recursos às novas tecnologias de informação no procedimento tributário e as garantias dos contribuintes; e (iv) a consolidação de um quadro fiscal propício à competitividade e ao investimento.

✓ Vetor 1 - Alargamento da base tributável

Em sede de IRS

- Definição de limites globais progressivos para as deduções à coleta, atendendo-se, no entanto, à dimensão do agregado familiar através da majoração das deduções para as famílias com filhos;
- Sujeição a imposto de diversos rendimentos em espécie;
- Criação de uma taxa adicional de solidariedade (2,5%) para os contribuintes do último escalão de IRS, sendo que os contribuintes dos dois últimos escalões deixam de poder efetuar deduções à coleta;
- Agravamento para 21,5% da taxa especial aplicável às mais-valias de partes sociais e de outros valores mobiliários;
- Agravamento para 25% ou 30%, consoante os casos, da taxa aplicável aos rendimentos referidos no artigo 71.º do Código do IRS.

Em sede de IRC

- Taxa adicional de solidariedade de 3% sobre as empresas com lucros superiores a 1,5 milhões de euros e de 5% sobre os lucros acima de 10 milhões de euros;
- Eliminação de todas as taxas reduzidas e restrição dos benefícios fiscais aplicáveis às empresas.

Em sede de IVA

- Redução das isenções e reestruturação das listas deste imposto, com transferência de categorias de bens e serviços entre as diferentes listas.

- A tributação sobre os veículos ligeiros de alta cilindrada, as embarcações de recreio e as aeronaves de uso particular é agravada em 7,5%.

Em sede de IMI

- A isenção temporária de IMI sobre os imóveis para habitação própria é reduzida para três anos, restringindo-se a sua aplicação aos prédios urbanos destinados à habitação própria e permanente com valor patrimonial tributário não superior a 125.000 euros e aos sujeitos passivos cujo rendimento coletável não seja superior a 153.300 euros.

✓ Vetor 2 - Reforço do combate à fraude e evasão fiscais

- Agravamento da tributação das transferências de rendimentos de capitais provenientes e com destino a paraísos fiscais;
- Alargamento significativo das regras de transparência fiscal internacional e flexibilização das regras da utilização da cláusula geral antiabuso por parte da AT para combater o planeamento fiscal agressivo;
- Extensão dos prazos de caducidade e de prescrição para 12 e 15 anos, respetivamente, quando estejam em causa rendimentos não declarados obtidos em países e territórios sujeitos a regime fiscal privilegiado;
- Aumento das molduras penais dos crimes fiscais mais graves (burla tributária, associação criminosa e fraude fiscal qualificada) e agravamento das coimas nas contraordenações fiscais;
- Promoção da utilização de meios eletrónicos para prestação de informação à AT de documentos ou outros elementos fiscalmente relevantes.

✓ Vetor 3 - Simplificação, incremento do recurso às novas tecnologias de informação e garantias dos contribuintes

- Uniformização de procedimentos e desmaterialização gradual das notificações aos contribuintes, através da utilização da caixa postal eletrónica;
- Promoção do cumprimento voluntário, através do aumento da informação aos contribuintes sobre os seus direitos e obrigações;
- Agravamento dos juros indemnizatórios a pagar pela AT em caso de atraso na execução das decisões judiciais;
- Introdução de prazo limite para o reembolso de imposto retido em excesso;
- Redução do prazo para a conclusão dos procedimentos e atos tributários;
- Obrigatoriedade de prévia citação pessoal do contribuinte em caso de venda de bens penhorados;

- Dispensa de apresentação de garantia para efeitos de pagamento em prestações de dívidas fiscais e alargamento do prazo de pagamento até ao máximo de 150 prestações.
- Simplificação dos procedimentos associados à exportação através da otimização dos sistemas informáticos e da desmaterialização de documentos.

✓ **Vetor 4 - Consolidação de um quadro fiscal propício à competitividade e ao investimento**

- Consolidação do regime fiscal das sociedades gestoras de participações sociais, no âmbito do Estatuto dos Benefícios Fiscais (EBF);
- Reforço da operacionalização do regime das informações vinculativas urgentes, de forma a reforçar a segurança jurídica dos investidores;
- Revisão e consolidação dos regimes de apoio e incentivo ao investimento produtivo, à criação de emprego e à reestruturação e reorganização empresariais;
- Aumento do prazo de reporte dos prejuízos fiscais de quatro para cinco anos;
- Manutenção da taxa reduzida do IVA para o alojamento hoteleiro;
- Criação de um programa especial para o sector exportador visando a aceleração dos procedimentos para obtenção de isenção de IVA nas exportações e a simplificação dos procedimentos de modo a facilitar as exportações indiretas.



III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL

Em 2012, a receita fiscal dos impostos administrados pela AT diminuiu relativamente a 2011, passando de 36.414,6 milhões de euros para 34.009,6 milhões de euros (ver quadro seguinte).

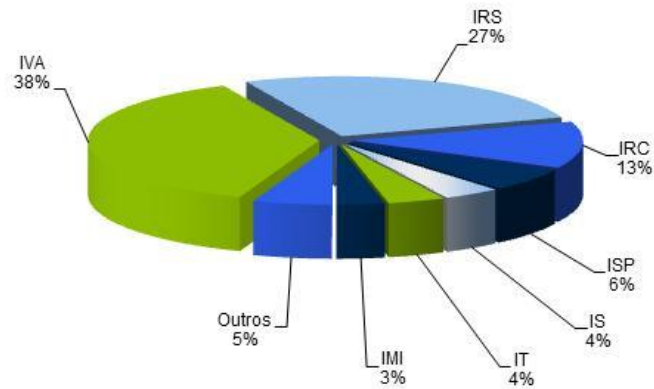
A maioria dos impostos registou um decréscimo, sendo de assinalar o decréscimo substancial nos impostos sobre o rendimento (IRC e IRS), quer em termos absolutos quer relativos, destacando-se o IRC com uma quebra de 17% face ao ano anterior. Esta redução reflete a contração da atividade económica. Ao nível do IRS a quebra verificada de 8% espelha a diminuição do rendimento tributável em resultado da suspensão do pagamento, em 2012, dos subsídios de férias e de Natal aos trabalhadores do sector público e a não cobrança da sobretaxa extraordinária, contrariamente ao verificado em 2011. Os impostos sobre o consumo registaram também, na generalidade, uma diminuição, refletindo a contração da atividade económica e a redução do rendimento disponível, com impacto mais notório no IVA e ISV, em termos absolutos e no ISV, em termos relativos. Contudo, o IUC registou uma variação positiva, sendo que representa apenas 0,6% da receita fiscal administrada pela AT.

Receita fiscal administrada pela AT (2012) e pelas extintas DGCI e DGAIEC (2011)

	2011 (a)	2012		Execução (d) = (c)/(b)	Variação 2012/2011	
		Orçamento (b)	Estimativa (c)		Absoluta (e) = (c) - (a)	Relativa (f) = (e)/(a)
		milhões de euros			%	milhões de euros
Receita líquida	36.414,6	-	34.009,6	-	-2.405,0	-7%
Receita fiscal do Estado						
Receita bruta	-	-	40.090,4	-	-	-
Reembolsos	-	-	8.072,3	-	-	-
Receita líquida	34.346,9	35.110,9	32.018,0	91%	-2.328,8	-7%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	9.831,1	9.539,9	9.085,5	95%	-745,5	-8%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.167,6	4.859,1	4.280,5	88%	-887,1	-17%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	13.051,6	14.503,0	12.800,1	88%	-251,5	-2%
Impostos de Selo (IS)	1.483,4	1.397,0	1.358,3	97%	-125,1	-8%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2.305,5	2.261,0	2.115,6	94%	-189,9	-8%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.446,7	1.482,6	1.353,6	91%	-93,1	-6%
Imposto sobre Veículos (ISV)	626,5	586,0	361,9	62%	-264,6	-42%
Imposto Único de Circulação (IUC)	173,6	187,0	197,6	106%	24,0	14%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	172,7	211,0	168,0	80%	-4,7	-3%
Outros do Cap. I e II	88,3	84,4	296,9	352%	208,6	236%
Receita fiscal transferida para os municípios						
Receita líquida	2.067,7	-	1.991,6	-	-76,2	-4%
Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)	1.135,9	-	1.145,2	-	9,4	1%
Imposto Municipal sobre Transmissões (IMT)	488,0	-	375,7	-	-112,2	-23%
Derrama	251,9	-	261,3	-	9,4	4%
Outros	192,0	-	209,4	-	17,4	9%

A taxa de execução da receita fiscal do Estado inscrita no Orçamento do Estado para 2012 foi de 91%. Apenas o IUC apresenta uma taxa de execução superior a 100%, destacando-se o IRC e IVA, cada um apresentando execução orçamental de 88%, e o ISV, de 62%.

Estrutura dos principais impostos em 2012
(em percentagem da receita fiscal total)



O IVA é o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 38% da receita fiscal, seguido do IRS, com um peso de 27%.



IV. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2012 - Análise dos resultados

No âmbito do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), instituído pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, foi definido o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2012.

No QUAR da AT de 2012, de acordo com o plano estratégico para o triénio 2012-2014, foram estabelecidos os seguintes 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.

Tendo por base os OE estabelecidos para a AT e considerando que a avaliação do desempenho será feita em termos de eficácia, eficiência e qualidade, foram definidos os seguintes objetivos operacionais para 2012:

1. Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras;
2. Flexibilizar a organização e otimizar os recursos;
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro;
4. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.

A **eficácia** será avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 1, com o peso de 45% na avaliação final da AT.

A **eficiência** será avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 2 e 3 no seu conjunto, com o peso de 40% na avaliação final da AT.

A **qualidade** será avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 4, com o peso de 15% na avaliação final da AT.

O grau de cumprimento dos objetivos operacionais será aferido pelos resultados obtidos nos indicadores selecionados para avaliar cada um dos objetivos, sendo que para o QUAR da AT de 2012 foram escolhidos 16 indicadores.

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução no ano de 2012, onde através da avaliação do grau de realização dos objetivos operacionais, medido pela execução dos indicadores selecionados, se pretende avaliar o desempenho da AT em 2012.

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização - SIADAP 1

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2012						
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.							
Objectivos 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.							
Objectivos Operacionais (OO)								
Eficácia					Ponderação:		45%	49,4
OB 1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras					Ponderação:		100%	109,7
	Indicadores	2012 Meta	Peso	Valor Critico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Fonte de verificação
1.	Cobrança coerciva [milhões €]	[1050;1100]	30%	1.322,0	1.218,0	114,5	Superado	DSGCT
2.	Valor monetário das correções inspetivas tributárias (milhões €)	[1300;1600]	25%	2.606,0	2.009,0	112,1	Superado	DSPCIT
3.	Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	[80;85]	20%	90,0	85,0	100,0	Atingido	DSIRS
4.	Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[80;85]	15%	90,0	81,4	100,0	Atingido	DSJT
5.	Controlos a posteriori nas declarações aduaneiras de trânsito, importação e exportação [%]	[9;11]	10%	12,0	11,9	123,1	Superado	DSRA
Eficiência					Ponderação:		40%	40,6
OB 2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos					Ponderação:		40%	40,4
	Indicadores	2012 Meta	Peso	Valor Critico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Fonte de verificação
6.	Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT [%]			Eliminado				DSPCG
7.	Índice de segurança da informação (%)	[75;77]	55%	100,0	77,5	101,6	Superado	ASI
8.	Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%)	[60;70]	45%	90,0	62,5	100,0	Atingido	DSF
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro					Ponderação:		60%	61,0
	Indicadores	2012 Meta	Peso	Valor Critico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Fonte de verificação
9.	Eficiência dos procedimentos de revisão administrativa [%]	[90;95]	20%	97,0	94,9	100,0	Atingido	DSJT
10.	Prazo médio resposta a pedidos de informação vinculativa [dias]	[70;80]	20%	30	81,3	98,4	Não atingido c)	DSPCG
11.	Prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias (Código 51) [dias]	[25;30]	30%	14,7	26,0	100,0	Atingido	DSR
12.	Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas [%]	[78;82]	15%	85	82,6	113,1	Superado	DSRA
13.	Taxa de eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	[75;85]	15%	90	75,0	100,0	Atingido	DSCAC
Qualidade					Ponderação:		15%	14,8
OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos					Ponderação:		100%	98,9
	Indicadores	2012 Meta	Peso	Valor Critico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Fonte de verificação
14.	Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	[78;80]	35%	90,0	75,5	96,8	Não atingido	DSPCG
15.	Tempo médio de espera para atendimento presencial (minutos)	[14;16]	35%	10,0	15,68	100,0	Atingido	DSCAC
16.	Tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (dias)	[14;20]	30%	12,0	14,0	100,0	Atingido	DSPCG
Parâmetros		Ponderação		Avaliação do desempenho		Avaliação ponderada do desempenho		
Eficácia		45,0%		109,7%		49,4%		
Eficiência		40,0%		101,4%		40,6%		
Qualidade		15,0%		98,9%		14,8%		
Avaliação global do desempenho da AT							104,8%	

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2012		Realizado 2012		
		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	268	4.288	258	4.128	-160
Chefia Tributária	16	1.199	19.184	1.200	19.200	16
Investigação Tributária	12	8	96	9	108	12
Técnico Superior	12	218	2.616	216	2.592	-24
Técnico Superior Aduaneiro	12	278	3.336	269	3.228	-108
Técnico Superior de Laboratório	12	1	12	1	12	0
Especialista de Informática	12	103	1.236	105	1.260	24
Técnico Economista	12	152	1.824	147	1.764	-60
Técnico Jurista	12	29	348	27	324	-24
GAT - Gestão Tributária	12	1.493	17.916	1.430	17.160	-756
GAT - Inspeção Tributária	12	2.061	24.732	2.059	24.708	-24
GAT - Técnico de Administração Tributária	12	3.439	41.268	3.351	40.212	-1.056
Técnico Verificador Aduaneiro	12	253	3.036	253	3.036	0
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	3	27	3	27	0
Secretário Aduaneiro	9	196	1.764	195	1.755	-9
Técnico de Informática	9	69	621	66	594	-27
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	633	5.697	624	5.616	-81
Assistente Técnico	8	1.007	8.056	971	7.768	-288
Subinspetor	8	3	24	2	16	-8
Pessoal Ex - Junta de Crédito Pública	8	9	72	7	56	-16
Assistente Operacional	5	375	1.875	355	1.775	-100
Outras	5	4	20	1	5	-15
TOTAL		11.818	138.388	11.566	135.684	-2.704

Recursos Financeiros (euros)	Orçamento 2012				
	Estimado (a)	Aprovado (b)	Disponível* (c)	Realizado (d)	Desvio (e)=(d)-(c)
Funcionamento	647.766.002	514.236.602	561.948.236	527.753.328	-34.194.908
Despesas c/ pessoal	452.924.371	396.609.252	395.828.436	392.731.073	-3.097.363
Aquisição de bens e serviços	158.746.913	99.056.233	145.863.885	123.143.894	-22.719.991
Outras despesas correntes	18.283.507	15.050.906	2.846.227	2.773.587	-72.640
Despesas restantes	17.811.211	3.520.211	17.409.688	9.104.775	-8.304.913
PIDDAC	0	0	0	0	0
Outros valores	0	0	0	0	0
Total (Funcionamento+PIDDAC+O)	647.766.002	514.236.602	561.948.236	527.753.328	-34.194.908

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

Notas:

- a) Indicador 6 - o plano de implementação depende da aprovação do projeto de reestruturação dos Serviços de Finanças apresentado à Tutela, processo esse que não foi finalizado em 2012, pelo que o indicador foi eliminado;
b) Indicadores 7 e 8 - alteração dos pesos no objetivo 2, respetivamente de 40% e 30% para 55% e 45%, na sequência da eliminação do indicador 6;
c) Indicador 11 - pedido de revisão da meta de [18;20] para [25;30], feito em junho de 2012;
d) Indicador 13 - pedido de revisão da meta de [82;85] para [75;85], feito em julho de 2012;
e) Indicador 15 - o valor refere-se a minutos convertidos em valor centesimal;
f) Indicadores 10, 11, 15 e 16 - são de incremento negativo.

Indicadores	Fonte de verificação
1. Cobrança coerciva [milhões €]	DSGCT
2. Valor monetário das correções inspetivas tributárias (milhões €)	DSPCIT
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	DSJT
5. Controlos a posteriori nas declarações aduaneiras de trânsito, importação e exportação [%]	DSRA
6. Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT [%]	DSPCG
7. Índice de segurança da informação (%)	ASI
8. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%)	DSF
9. Eficiência dos procedimentos de revisão administrativa [%]	DSJT
10. Prazo médio resposta a pedidos de informação vinculativa [dias]	DSPCG
11. Prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias (Código 51) [dias]	DSR
12. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas [%]	DSRA
13. Taxa de eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	DSCAC
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	DSPCG
15. Tempo médio de espera para atendimento presencial (minutos)	DSCAC
16. Tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (dias)	DSPCG

1.1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivo 1. Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras						
Ponderação:100% Realização: 109,7%						
Indicadores	2011	2012				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização (%)
1. Cobrança coerciva (milhões €)	1.230,2	[1.050;1.100]	1.322	30%	1.218,0	114,5
2. Valor monetário das correções inspetivas tributárias (milhões €)	1.748,7	[1.300;1.600]	2.606	25%	2.009,0	112,1
3. Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)	82,9	[80;85]	90	20%	85,0	100,0
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	84,0	[80;85]	90	15%	81,4	100,0
5. Controlo <i>a posteriori</i> em declarações aduaneiras de trânsito, importação e exportação (%)	10,0	[9;11]	12	10%	11,9	123,1

1.1.1 Cobrança coerciva (milhões €). Ind. 1

Tx.Real. (%)

114,5

Meta: [1.050;1.100]

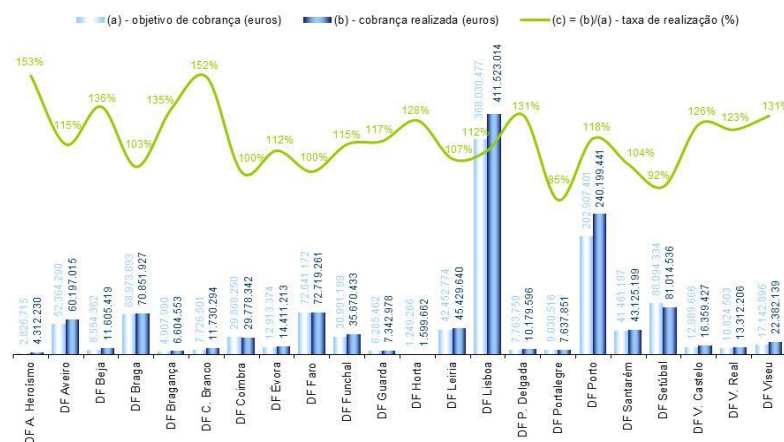
Valor crítico: 1.322

Resultado: 1.218,0

Em 2012, cobrou-se coercivamente 1.218 milhões de euros, o que face à meta anual definida pelo intervalo [1.050;1.100], em milhões de euros, corresponde a uma taxa de realização de 114,5%. O resultado alcançado situou-se 10,7% acima do limite superior do intervalo definido como meta anual, pelo que superou o planeado.

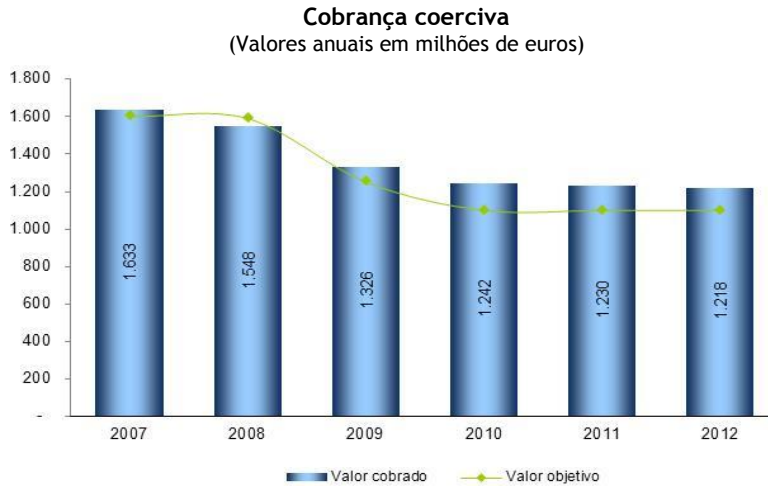
O gráfico seguinte permite analisar a cobrança coerciva por Direção de Finanças, mostrando a realização conseguida face ao objetivo que lhes foi fixado (taxa de realização).

Cobrança coerciva - 2012

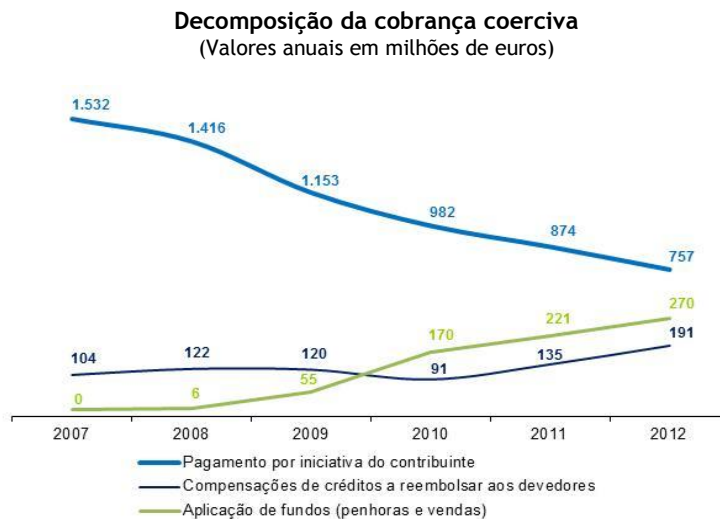


Como se constata, em 2012, das vinte e duas Direções de Finanças, quinze superaram os objetivos previstos (taxas de realização $\geq 110\%$), cinco atingiram (taxas de realização $\geq 100\%$ e $< 110\%$) e apenas duas não atingiram (taxas de realização $< 100\%$).

Nos últimos anos, apesar da descida do valor da cobrança coerciva, tal como se pode observar no gráfico seguinte, verifica-se praticamente uma estabilização desde 2010, o que evidencia a adequação das medidas que têm sido implementadas para minimizar o impacto da crise económica e financeira, na cobrança de dívidas.



O gráfico seguinte apresenta a evolução, nos últimos anos, dos níveis de pagamento por iniciativa dos devedores e da receita proveniente da prática de atos de coerção.



Analisando o gráfico, verifica-se que o valor anual dos pagamentos por iniciativa dos contribuintes (pagamentos voluntários) apresenta uma tendência claramente descendente. Em sentido inverso, têm evoluído os valores de cobrança referentes às compensações de créditos a reembolsar aos devedores e à aplicação de fundos provenientes de penhoras e vendas, ambos com crescimentos significativos.

1.1.2 Valor monetário das correções inspetivas tributárias (milhões €). Ind. 2 Tx.Real. (%) **112,1**

Meta: [1.300;1.600] **Valor crítico:** 2.606 **Resultado:** 2.009,0

Em 2012 o valor monetário das correções inspetivas tributárias foi de 2.009 milhões de euros, o que, face à meta anual definida pelo intervalo [1.300;1.600] em milhões de euros, se traduziu numa taxa de realização de 112,1%. O resultado alcançado situou-se 25,6% acima do limite superior do intervalo definido como meta anual, pelo que superou o planeado.

O total do valor monetário das correções resulta, da multiplicação do montante das correções à matéria/rendimento coletável realizado, por uma taxa teórica de 20%, a que se adiciona o valor do imposto detetado em falta, tal como se encontra discriminado no quadro seguinte.

Valor monetário das correções - 2012
(milhares de euros)

Indicador	Inspeção tributária		Subtotal	Total	
	Correções	Regularizações voluntárias			
Correções à matéria/rendimento coletável	5.226.099	1.960.225	7.186.324	20%	1.437.265
Imposto detetado em falta	449.333	122.400	571.733		571.733
Total realizado					2.008.998

Tal como se pode verificar no quadro seguinte, em 2012, face ao verificado em 2011, registou-se um aumento de 29,8% no total das correções à matéria/rendimento coletável e uma redução de 10,9% no imposto detetado em falta.

(milhares de euros)

Indicador	2011 (a)	2012 (b)	Taxa de variação (b)/(a)
Correções à matéria/rendimento coletável			
Correções	3.629.635	5.226.099	44,0%
Regularizações voluntárias	1.905.268	1.960.225	2,9%
Total	5.534.903	7.186.324	29,8%
Imposto detetado em falta			
Correções	491.243	449.333	-8,5%
Regularizações voluntárias	150.466	122.400	-18,7%
Total	641.709	571.733	-10,9%

No que se refere a ações com regularizações voluntárias efetuadas em 2012, verificou-se que no montante global de 7.186.324 milhares de euros de correções à matéria/rendimento coletável estão incluídos 1.960.225 milhares de euros obtidos através de regularizações voluntárias (cerca de 27,3% do total) e que o total do imposto detetado em falta no montante de 571.733, inclui 122.400 milhares de euros de regularizações voluntárias (cerca de 21,4% do total).

1.1.3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%). Ind. 3

Tx.Real. (%)

100,0
Meta: [80;85]

Valor crítico: 90

Resultado: 85,0

O número de declarações de IRS entregues através da *Internet* representou 85,0% do total de declarações entregues em 2012 (5.250.841), o que permitiu atingir uma taxa de realização de 100,0%. O resultado alcançado correspondeu ao limite superior do intervalo definido como meta anual ([80;85] em %), pelo que está de acordo com o planeado.

Em 2012, a percentagem de declarações entregues através da *Internet*, face ao total de declarações entregues, foi superior em 2,1 p.p. ao resultado verificado em 2011 (82,9%), o que reflete a continuação da tendência de diminuição da entrega de declarações em suporte papel, diminuição essa que se traduziu em menos 108.995 declarações entregues (-12,2%). Este é um resultado perfeitamente alinhado com a estratégia da AT de fomentar a utilização dos serviços eletrónicos.

Declarações de IRS

Indicador		2011 (a)	2012 (a)	Taxa de variação (b)/(a)
Total de declarações de IRS entregues - (Papel e <i>Internet</i>)		5.237.097	5.250.841	0,3%
Declarações entregues em papel (Fase 1 + Fase 2)		896.260	787.265	-12,2%
Declarações entregues através da <i>Internet</i>	IRS - Fase 1	2.840.609	2.968.098	4,5%
	IRS - Fase 2	1.500.228	1.495.478	-0,3%
	Total	4.340.837	4.463.576	2,8%
	Em % do total de declarações entregues	82,9%	85,0%	2,1 p.p.

1.1.4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%). Ind. 4

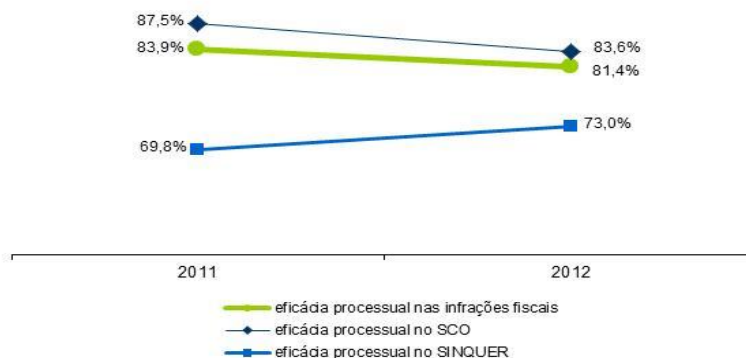
Tx.Real. (%)

100,0
Meta: [80;85]

Valor crítico: 90

Resultado: 81,4

Em 2012, o resultado em termos de eficácia processual nas infrações fiscais foi de 81,4%, o que permitiu atingir a taxa de realização de 100,0%. O resultado alcançado situou-se dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([80;85] em %), pelo que está de acordo com o planeado.

**Eficácia processual nas infrações fiscais
(%)**


O resultado deste indicador é composto pela eficácia processual dos processos de reduções de coima e contraordenações tramitados no Sistema de Contraordenações (SCO) e dos inquéritos criminais no Sistema de Inquéritos Criminais Fiscais (SINQUER), com uma ponderação no resultado final de, respetivamente, 80% e 20%. O gráfico anterior apresenta o resultado obtido, em 2012, em cada parcela que compõe o resultado final do indicador e efetua uma comparação com 2011.

Apesar do resultado alcançado em 2012 estar de acordo com o planeado, verificou-se uma evolução negativa face ao registado em 2011 (-2,5 p.p.), que resultou da evolução também negativa na área do SCO (-3,9 p.p.), já que ao nível do SINQUER a evolução foi positiva (+3,2 p.p.).



Através do SCO, a AT procura aproximar, tanto quanto possível, a instauração de processos da data da prática da infração, por forma a que o contribuinte tenha a perceção imediata de que incorre numa sanção sempre que viole uma obrigação tributária.

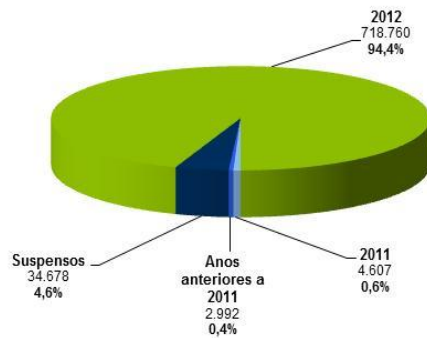
Do gráfico referente ao SCO, sobressai a evolução negativa dos resultados em termos de eficácia face ao verificado em 2011, bem como um aumento relevante no número de processos tramitados. Esta situação deve-se ao facto de, no último trimestre de 2012, ter sido efetuado, pela primeira vez, um controlo automático do atraso relativamente ao pagamento de Imposto Único de Circulação (IUC) do ano de 2008, do qual resultou a instauração de um número muito elevado de processos, dos quais grande parte no mês de dezembro, não possibilitando que em 31 de dezembro se encontrassem findos.

Através do SINQUER, a AT atua enquanto órgão de polícia criminal, instaurando processos por infrações de natureza criminal e procedendo à sua remessa ao Ministério Público. Este combate à criminalidade fiscal é fundamental para um sistema fiscal mais justo e equitativo e para a recuperação de receitas fiscais para o erário público.

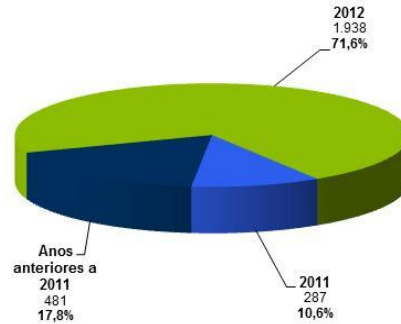
Do gráfico referente ao SINQUER, sobressai a evolução positiva dos resultados em termos de eficácia face ao verificado em 2011 e uma ligeira redução no número de processos tramitados. Importa referir que os resultados de 2011 foram obtidos com o recurso a trabalho extraordinário, situação que não teve sequência em 2012 tendo-se antes verificado um reforço dos recursos humanos afetos à área dos inquéritos criminais, designadamente, inspetores tributários estagiários da área de direito que ingressaram na AT.

O saldo de processos no SCO e no SINQUER, no final de 2012, era constituído por 761.037 e 2.706 processos, respetivamente, cuja antiguidade face à sua instauração era a apresentada nos gráficos seguintes.

Antiguidade dos processos SCO pendentes
(2012, fim de período)



Antiguidade dos processos SINQUER pendentes
(2012, fim de período)



Verifica-se que o saldo de processos do SCO é composto sobretudo por processos instaurados em 2012, cerca de 94%. Destaca-se ainda a existência de 5% de processos com suspensões legais, que por esse motivo não podem ser tramitados.

Relativamente à composição do saldo dos processos tramitados no SINQUER, em termos de antiguidade, conclui-se que cerca de 72% correspondem a processos instaurados em 2012 e que o peso de processos anteriores a 2012 ainda é expressivo, cerca de 28% (para esta situação contribuem algumas causas suspensivas dos processos que motivam o não envio do processo para o Ministério Público).

1.1.5 Controlo *a posteriori* em declarações aduaneiras de trânsito, importação e exportação (%). Ind. 5

Tx.Real. (%) 123,1

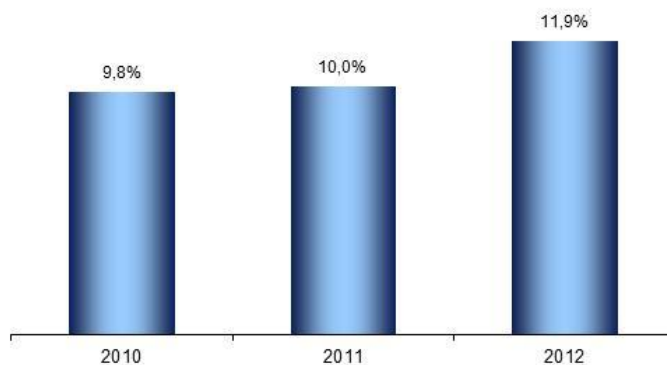
Meta: [9;11]

Valor crítico: 12

Resultado: 11,9

Em 2012, o número de declarações aduaneiras de trânsito, importação e exportação sujeitas a controlo *a posteriori* representou 11,9% do total das declarações processadas (664.505), o que permitiu atingir a taxa de realização de 123,1%. O resultado alcançado situou-se 0,9 pontos percentuais acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([9;11] em %), pelo que superou o planeado. Face ao resultado registado em 2011 verificou-se um acréscimo de 1,9 p.p..

Declarações sujeitas a controlo *a posteriori*
(Em % do total de declarações processadas)



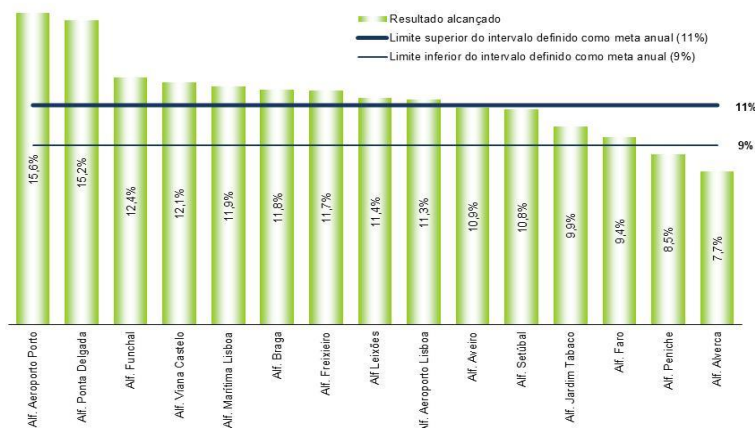
Nesta matéria o importante é promover a substituição dos controlos efetuados antes do desalfandegamento por controlos efetuados após a autorização de saída das mercadorias. Pretende-se, assim, que uma percentagem crescente das declarações de importação, exportação e trânsito

processadas pelos serviços aduaneiros sejam desembaraçadas mais rapidamente e com menores custos para os operadores económicos (por não lhes ser exigida a deslocação física para apresentação de toda a documentação antes do desalfandegamento e por não terem de incorrer em maiores tempos de permanência em locais que impliquem pagamentos de custos de armazenagem, entre outros), mas sem que a Administração Tributária fique impossibilitada de efetuar o controlo que lhe parecer apropriado em momento posterior.

Tendo em conta o resultado alcançado em 2012, poderemos concluir que, na sequência, nomeadamente, de uma análise de risco cada vez mais aperfeiçoada, a administração aduaneira conseguiu incrementar a substituição dos controlos documentais efetuados antes do desalfandegamento por controlos efetuados após o desalfandegamento. Deste modo, o processo de desalfandegamento faz-se com maior celeridade sem se deixar de assegurar os controlos necessários, caminhando-se para um equilíbrio seguro entre facilitação/celeridade e controlos.

O gráfico seguinte permite analisar os resultados alcançados por Alfândega, assim como os respetivos comportamentos relativamente ao intervalo definido como meta anual. Como se pode verificar, em 2012, das quinze Alfândegas, nove superaram a meta anual definida (resultado >11%), quatro atingiram resultados em linha com a meta anual definida (resultado ≥9% e ≤11%) e apenas duas não atingiram a meta anual definida (resultado <9%).

Declarações sujeitas a controlo *a posteriori*
(Em % do total de declarações processadas)



1.2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos

Objetivo 2. Flexibilizar a organização e otimizar os recursos						
Ponderação: 40% Realização: 40,4%						
Indicadores	2011	2012				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização (%)
6. Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT (%)	Eliminado					
7. Índice de segurança da informação (%)	77,6	[75;77]	100	55%	77,5	101,6
8. Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%)	85,3	[60;70]	90	45%	62,5	100,0

1.2.1 Grau de implementação do Plano de Reestruturação da rede local da AT (%). Ind.6

Tx.Real. (%)

Eliminado

O projeto relativo ao Plano de Reestruturação da rede local da AT foi apresentado à Tutela. Contudo, o processo de aprovação pela Tutela não foi finalizado em 2012, pelo que não foi possível passar à fase de implementação do Plano, motivo pelo qual o indicador foi eliminado.

1.2.2 Índice de segurança da informação (%). Ind.7

Tx.Real. (%)

101,6

Meta: [75;77]

Valor crítico: 100

Resultado: 77,5

Em 2012, o resultado do índice de segurança da informação foi de 77,5%, desempenho que contribuiu para que fosse atingida a taxa de realização de 101,6%. O resultado alcançado situou-se 0,5 pontos percentuais acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([75;77] em %), pelo que superou o planeado.

O índice de segurança da informação na AT é calculado com base nos riscos identificados e evitados. Este cálculo é efetuado através de análises de risco no decurso das quais são avaliados os componentes tecnológicos que suportam o sistema de declarações eletrónicas, as aplicações de utilização interna, as comunicações, a proteção da ligação com o exterior, o sistema de correio eletrónico e os sistemas de gestão de base de dados.

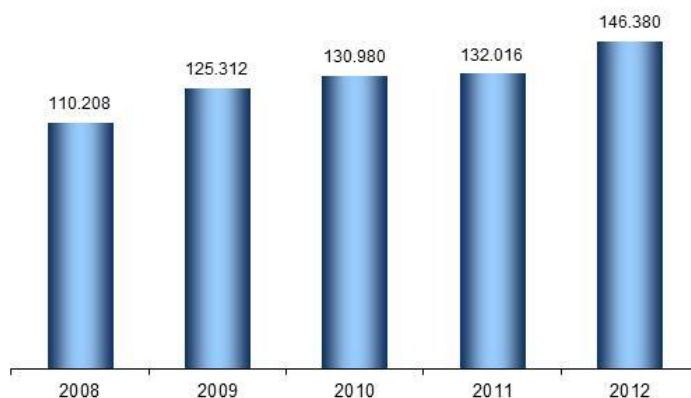
A análise de riscos de segurança é uma parte do processo de gestão dos riscos de segurança, cuja formalização foi iniciada em 2008 (no âmbito da extinta DGITA), tendo-se verificado a evolução nos índices de segurança apresentada no quadro seguinte.

Índice de segurança da informação

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012
Índice de segurança da informação (%)	46,5	69,7	75,6	77,6	77,5

Embora o índice de segurança em 2012 tenha sido ligeiramente inferior relativamente ao ano de 2011, verificou-se um significativo aumento dos riscos de segurança evitados, conforme se pode constatar no gráfico seguinte.

Riscos de segurança evitados



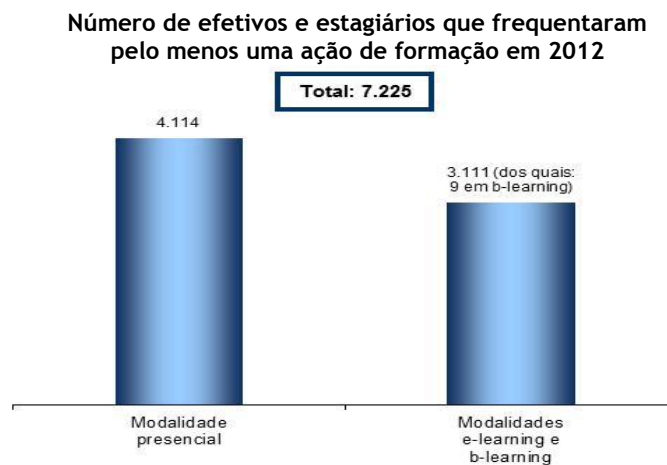
Esta evolução está relacionada com o aperfeiçoamento contínuo do processo de análise de risco, através da integração de novos componentes tecnológicos e aplicativos, e também com o surgimento constante de vulnerabilidades para as quais é necessário implementar novos controlos.

De realçar que são poucas as organizações em Portugal, no sector público ou privado, com um processo de gestão de riscos de segurança regularmente medido e associado aos principais objetivos operacionais, como é o caso da AT.

1.2.3 Efetivos e estagiários que frequentam, pelo menos, uma ação de formação (%). Ind. 8 Tx.Real. (%) **100,0**

Meta: [60;70] **Valor crítico:** 90 **Resultado:** 62,5

Em 2012, frequentaram pelo menos uma ação de formação 62,5% dos efetivos e estagiários (7.225 num total de 11.566). Este desempenho contribuiu para que fosse atingida uma taxa de realização de 100,0%. O resultado alcançado situou-se dentro do intervalo definido como meta anual ([60;70] em %), pelo que está de acordo com o planeado.



1.3 Reduzir os tempos de resposta a cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro

Objetivo 3. Reduzir os tempos de resposta a cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro						
Ponderação:60% Realização: 61,0%						
Indicadores	2011	2012				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização (%)
9. Eficiência dos procedimentos de revisão administrativa (%)	93,0	[90;95]	97	20%	94,9	100,0
10. Prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa (dias)	80,3	[70;80]	30	20%	81,3	98,4
11. Prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias- código 51 (dias)	21,1	[25;30]	14,7	30%	26,0	100,0
12. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas (%)	75,5	[78;82]	85	15%	82,6	113,1
13. Taxa de eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	84,6	[75;85]	90	15%	75,0	100,0

1.3.1 Eficiência dos procedimentos de revisão administrativa (%). Ind. 9

Tx.Real. (%) 100,0

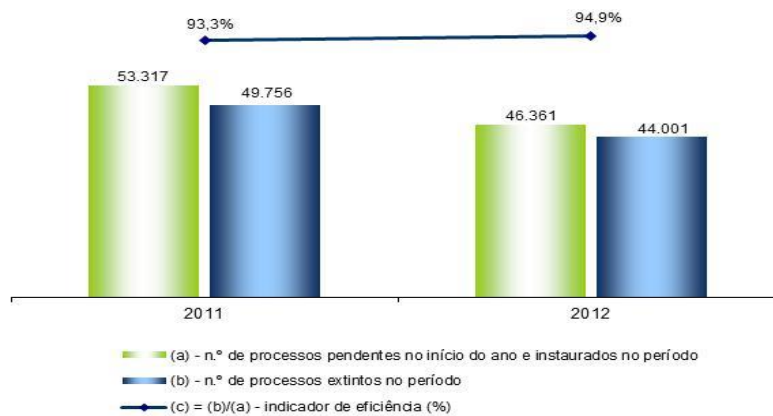
Meta: [90;95]

Valor crítico: 97

Resultado: 94,9

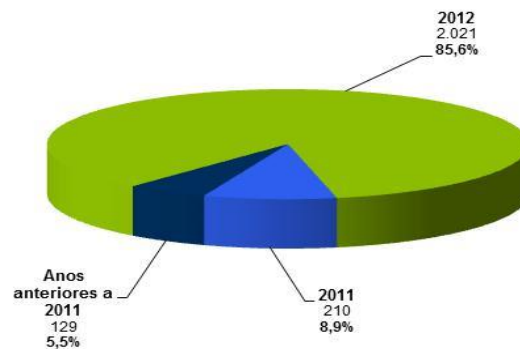
Em 2012, o resultado em termos de eficiência nos procedimentos de revisão administrativa foi de 94,9%, a que correspondeu uma taxa de realização de 100,0%. O resultado alcançado situou-se dentro do intervalo definido como meta anual ([90;95] em %), pelo que está de acordo com o planeado. Face ao resultado registado em 2011 verificou-se uma evolução positiva (+1,6 p.p.).

Eficiência dos procedimentos de revisão administrativa



Relativamente ao saldo dos 2.360 processos pendentes, apurado no final de 2012, no que se refere à antiguidade dos processos, verifica-se que o mesmo é composto sobretudo por processos do próprio ano (86%), conforme se pode observar no gráfico seguinte.

Antiguidade das revisões administrativas pendentes (2012, fim de período)



O aumento da eficiência dos procedimentos de revisão administrativa, pela sua tramitação em prazo mais curto, visa a melhoria da qualidade do serviço prestado ao contribuinte, o que foi conseguido em 2012. No entanto, a pretensão do contribuinte só fica satisfeita com a concretização da decisão que lhe foi aplicada, designadamente quando implica a restituição de tributo já pago. Por este motivo, é também essencial controlar o tempo de execução das decisões administrativas.

1.3.2 Prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa (dias). Ind.10

Tx.Real. (%)

98,4

Meta: [70;80]**Valor crítico:** 30**Resultado:** 81,3

Em 2012, o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 81,3 dias, correspondendo a uma taxa de realização de 98,4%. O resultado obtido situou-se além do intervalo definido como meta anual ([70;80] em dias), pelo que não permitiu atingir o planeado. Importa referir que o resultado alcançado inclui os pedidos respondidos e todos os pendentes. Considerando exclusivamente os pedidos respondidos, o resultado foi de 74,8 dias. Considerando também os pendentes, mas excluindo os pendentes fora da AT o resultado foi de 80,7 dias.

O resultado deste indicador corresponde à média dos resultados de todas as direções de serviços que possuem este indicador, sendo que no quadro seguinte é apresentada a informação detalhada.

Pedidos de informação vinculativa - 2012

Direções de Serviços (D.S.)	Respondidos			Pendentes			Total (Respondidos + Pendentes)		
	N.º de dias	N.º de informações	Prazo médio (dias)	N.º de dias	N.º de informações	Prazo médio (dias)	N.º de dias	N.º de informações	Prazo médio (dias)
D.S. do IRS	27.748	382	72,6	7.815	53	147,5	35.563	435	81,8
D.S. do IRC	17.325	302	57,4	3.789	49	77,3	21.114	351	60,2
D.S. do IVA	49.412	570	86,7	10.330	131	78,9	59.742	701	85,2
D.S. do IMI	1.612	35	46,1	501	33	15,2	2.113	68	31,1
D.S. do IMT	8.278	102	81,2	10.598	28	378,5	18.876	130	145,2
D.S. de Relações Internacionais	507	10	50,7	23	1	23,0	530	11	48,2
D.S. IECIV	22	1	22,0	0	0	0,0	22	1	22,0
Total	104.904	1.402	74,8	33.056	295	112,1	137.96	1.687	81,3

Os prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da LGT são de 120 e 150 dias para os pedidos de informação vinculativa de carácter urgente ou normal, respetivamente. Apesar do resultado obtido em 2012 não ter atingido o planeado, situou-se muito abaixo do prazo legalmente estabelecido, sendo de referir que o facto de o contribuinte obter, em tempo útil, informação vinculativa em relação às questões colocadas é percecionado pelas maiores empresas em Portugal como um dos fatores que promovem a sua competitividade.

1.3.3 Prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias - código 51 (dias). Ind.11

Tx.Real. (%)

100,0

Meta: [25;30]**Valor crítico:** 14,7**Resultado:** 26,0

Em 2012, o prazo médio de pagamento de reembolsos do IVA a 30 dias, com o código 51, foi de 26,0 dias, o que permitiu atingir uma taxa de realização de 100,0%. O resultado alcançado situou-se dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([25;30] em dias, meta revista em junho de 2012), pelo que está de acordo com o planeado. Face ao resultado de 21,1 dias registado em 2011 verificou-se, em 2012, um aumento de cerca de 5 dias no pagamento de reembolsos do IVA a 30 dias referentes ao código 51, no entanto, continua a manter-se um prazo médio de pagamento inferior ao estipulado legalmente.

Este tipo de reembolsos diz respeito a um prazo excecional que se encontra previsto no artigo 9.º do Despacho Normativo (DN) n.º 18-A/2010, de 1 de julho e dele beneficiam aqueles que, por força do exercício da sua atividade, se encontram em crédito de imposto, pela realização de operações isentas ou não sujeitas que conferem o direito a dedução, caso das empresas exportadoras, ou por realizarem operações relativamente às quais a obrigação de liquidação do imposto seja da responsabilidade do adquirente, caso do sector da construção civil, sendo condição de que, essas operações representem, pelo menos, 75% do total das transmissões de bens e prestações de serviços e que o reembolso seja superior a 10.000 euros.

Reembolsos de IVA

Indicador	2011 (a)		2012 (b)		Taxa de variação (b)/(a)	
	Número	Milhões de euros	Número	Milhões de euros	Número	Milhões de euros
(A) - Reembolsos - Código 51	21.466	2.580	23.080	2.284	7,5%	-11,5%
(B) - Total de reembolsos	62.636	4.590	66.458	4.488	6,1%	-2,2%
(A)/(B)	34,3%	56,2%	34,7%	50,9%	-	-

Tal como se pode verificar no quadro anterior, em 2012, procedeu-se ao pagamento de 23.080 reembolsos de IVA com código 51, com o valor total de 2.284 milhões de euros, o que no total de reembolsos de IVA pagos correspondeu, respetivamente, a 34,7% do número e a 50,9% do valor.

De acordo com os dados apresentados constata-se que, face ao verificado em 2011, em 2012 o número de reembolsos pagos com o código 51 registou um acréscimo de 7,5%, embora em termos de valor se tenha verificado um decréscimo de 11,5%. Este decréscimo do valor de reembolsos pagos com o código 51, tem como justificação o facto de se ter vindo a assistir à passagem do prazo de pagamento a 30 dias, código 51 para o código 50- Regime de reembolso mensal (criado pela Lei n.º 2/2010, de 15/03), por parte de empresas, geralmente exportadores, que apresentam em regra reembolsos de maior valor.

Importa ainda referir que, em 2012, por Resolução do Conselho de Ministros, de 13/03/2012, foram aprovadas medidas fiscais, com vista a atenuar os efeitos da seca de 2012, sendo uma delas, a antecipação do pagamento de reembolsos de IVA aos sujeitos passivos que exercem, exclusiva ou principalmente, a atividade agrícola ou produção animal. Para efeitos de concretização destas medidas foi, por despacho do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais (Despacho n.º 345/2012-XIX, de 22 de junho de 2012), determinado que os respetivos reembolsos de IVA solicitados em 2012 fossem restituídos, nos termos do n.º 8 do artigo 22.º do Código de IVA, no prazo de:

- a) 30 dias a contar da receção da garantia prestada, no caso de primeiro reembolso;
- b) 30 dias a contar da receção do pedido de reembolso, nos restantes casos.

Em conformidade com a medida, todos os reembolsos de IVA solicitados por sujeitos passivos a partir de julho de 2012, com a atividade enquadrada nos CAE 011 a 016, foram incluídos no prazo de pagamento a 30 dias - código 51. O número de reembolsos abrangidos foi de 1.944, com um valor de 65,4 milhões de euros, o que no contexto económico e orçamental, se traduziu num enorme esforço financeiro por parte do Estado, e numa vantagem para o sujeito passivo na obtenção do reembolso por antecipação do prazo de pagamento, já que este deverá ser efetuado até ao final do 2.º mês seguinte ao do pedido, conforme dispõe o n.º 8 do artigo 22.º do Código de IVA (CIVA).

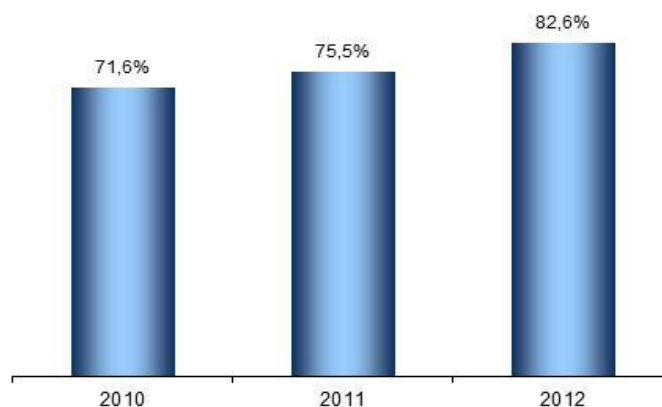
1.3.4 Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas (%). Ind.12	Tx.Real. (%)	113,1
---	--------------	-------

Meta: [78;82] **Valor crítico:** 85 **Resultado:** 82,6

Em 2012, foram desembaraçadas nas primeiras 24 horas, 82,6% das declarações de importação sujeitas a controlo documental, desempenho que contribuiu para que fosse atingida a taxa de realização de 113,1%. O resultado alcançado situou-se 0,6 pontos percentuais acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([78;82] em %), pelo que superou o planeado.

Este indicador, que mede a percentagem de declarações desembaraçadas num período máximo de 24 horas consecutivas após a data/hora de aceitação da declaração, foi introduzido com o objetivo de espelhar a eficiência das alfândegas no processo de desembaraço aduaneiro das declarações de importação sujeitas a controlo documental (as declarações sujeitas a procedimentos simplificados ficam fora do alcance deste indicador), sendo que, tal como se pode observar pelo gráfico seguinte, tem-se assistido a uma melhoria dessa eficiência.

Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas



1.3.5 Taxa de eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%). Ind. 13	Tx.Real. (%)	100,0
--	--------------	-------

Meta: [75;85] **Valor crítico:** 90 **Resultado:** 75,0

Em 2012, foram recebidas, no Centro de Atendimento Telefónico (CAT) da AT, 1.647.377 chamadas telefónicas tendo sido servidas (atendidas) 1.227.456. Deste modo, a taxa de eficiência no atendimento telefónico (servidas/recebidas) foi de 75,0%, o que permitiu atingir a taxa de realização de 100,0%. O resultado alcançado situou-se dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([75;85] em %, meta revista em julho de 2012), pelo que está de acordo com o planeado.

Tal como se pode observar no gráfico seguinte, em 2012, relativamente ao registado em 2011, verificou-se uma perda de eficiência de 10 p.p. (de 85% para 75%). Esta situação pode ser explicada pela saída de 10 trabalhadores nos primeiros meses do ano, situação que só foi reposta no início de setembro, e sobretudo pelo crescimento anormal e imprevisível da procura, muitas vezes, com questões de relativa complexidade (relacionadas com IES, IRC, IRS - mais valias, certificação de programas de faturação, notificações eletrónicas e fatura eletrónica). Concretamente, em 2012, o número de chamadas recebidas ultrapassou em cerca de 42% o verificado em 2011, tendo a estrutura

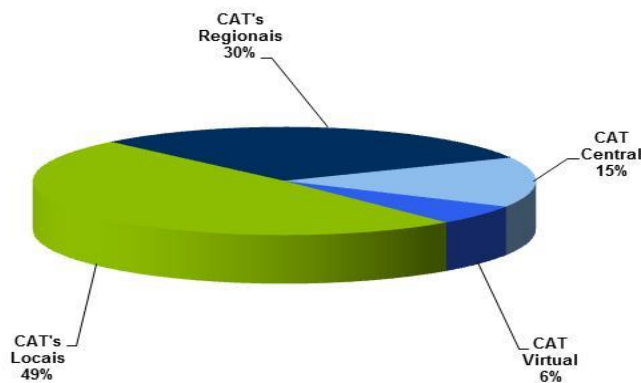
de atendimento telefónico da AT, mesmo sem um aumento de recursos humanos disponíveis, respondido com um acréscimo de 25% no número de chamadas servidas. Concomitantemente, manteve-se o forte apoio à cobrança coerciva através de chamadas telefónicas para os contribuintes devedores a partir do CAT da AT (*outbound*), sendo que quando o trabalhador se posiciona em *outbound* o seu equipamento não recebe chamadas (*inbound*) - esta foi uma situação que ocorreu até ao mês de outubro, momento a partir do qual foi operacionalizado um *call center* virtual (*globalphone*) para o efeito.

CAT - Eficiência no atendimento telefónico



No gráfico seguinte, pode ser observada a relevância de cada uma das áreas de atendimento na estrutura do CAT da AT.

CAT's Locais, Regionais, Central e Virtual - 2012
(Chamadas servidas em % do total)



1.4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Objetivo 4. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos						
Ponderação: 100% Realização: 98,9 %						
Indicadores	2011	2012				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização (%)
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	79,1	[78;80]	90	35%	75,5	96,8
15. Tempo médio de espera para atendimento presencial (minutos convertidos em valor centesimal)	13,65	[14;16]	10	35%	15,68	100,0
16. Tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (dias)	16	[14;20]	12	30%	14	100,0

1.4.1 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%). Ind. 14 Tx.Real. **96,8**

Meta: [78;80] **Valor crítico:** 90 **Resultado:** 75,5

Em 2012, o resultado relativo ao nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal *Internet* foi de 75,5 %, correspondendo a uma taxa de realização de 96,8%. O resultado obtido situou-se sensivelmente abaixo do intervalo definido como meta anual ([78;80] em %), pelo que não permitiu atingir o planeado.

Os inquéritos direcionados aos contribuintes que utilizam o Portal das Finanças, para informação e cumprimento das suas obrigações fiscais, foram disponibilizados na *internet*, entre 10 e 28 de janeiro de 2013, aos Utilizadores Gerais, Notários, Técnicos Oficiais de Contas e Utilizadores de Serviços Aduaneiros com o objetivo de recolher a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados através do canal *internet*, no decorrer do ano de 2012.

Foram enviados 942.781 *e-mails* com vista ao preenchimento dos inquéritos e foram rececionadas 59.743 respostas (6,3%). Do total de respondentes aos inquéritos, 56.145 responderam à questão sobre a qualidade do Portal, sendo que 75,5% consideraram o serviço prestado através deste canal como “muito bom” ou “bom” com a seguinte desagregação:

- Qualidade do serviço “muito bom” (14,2%);
- Qualidade do serviço “bom” (61,3%).

Apesar do resultado alcançado em 2012 não ter permitido atingir a meta fixada, evidencia um elevado nível de apreciação global dos serviços disponibilizados através do canal *internet*, sendo de referir, ainda, que:

- 67% dos respondentes não encontraram dificuldade na utilização do Portal das Finanças;
- 79% dos respondentes não tiveram que utilizar outros canais (atendimento presencial, apoio telefónico e *e-mail*) porque o Portal das Finanças supriu cabalmente as necessidades sentidas;

- 48% dos respondentes acedeu a outros Portais da Administração Pública, sendo que em termos de apreciação global da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros Portais, 35% considerou ser melhor e apenas 6% respondeu ser pior.

1.4.2 Tempo médio de espera para atendimento presencial (minutos convertidos em valor centesimal). Ind. 15

Tx.Real. (%)

100,0

Meta: [14;16]

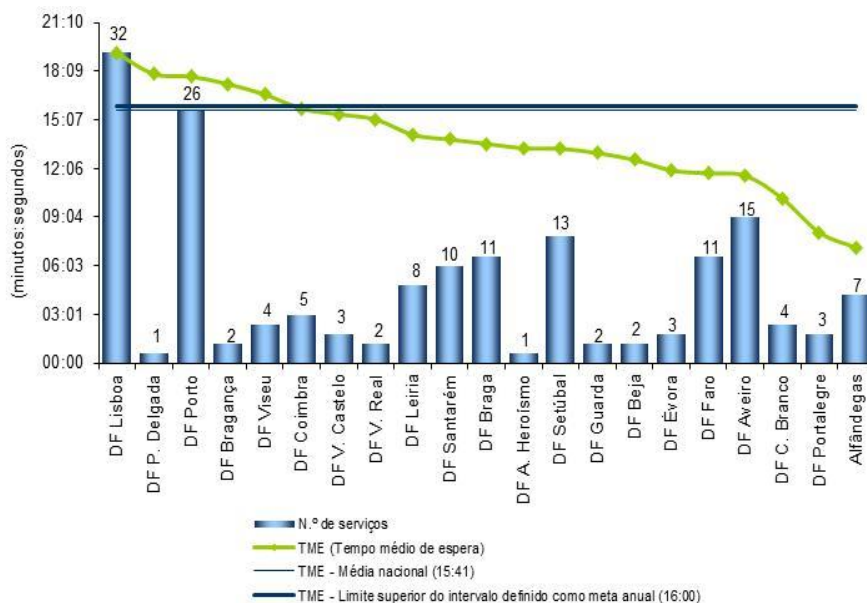
Valor crítico: 10

Resultado: 15,68

Nos 165 serviços onde o Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) se encontra instalado, foram registados 11.434.521 atendimentos presenciais em 2012, tendo-se verificado que o tempo médio de espera (TME) para ser atendido situou-se, a nível nacional, nos 15m:41s, resultado que convertido em valor centesimal corresponde a 15,68 (valor inscrito no QUAR). O resultado alcançado situou-se dentro do intervalo definido como meta anual ([14;16] em minutos convertidos em valor centesimal), pelo que está em conformidade com o planeado. A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

O gráfico seguinte apresenta, para 2012, relativamente a cada Direção de Finanças e às Alfândegas, os TME para ser atendido presencialmente, bem como o respetivo número de serviços que possuem SIGA. Os dados apresentados permitem verificar que em 5 Direções de Finanças os TME para ser atendido presencialmente foram superiores quer ao registado em termos de média nacional, quer ao limite superior do intervalo definido como meta anual, pelo que as respetivas taxas de realização ficaram abaixo dos 100%. Uma análise mais desagregada desta informação, concretamente ao nível de serviços, permite concluir que se registaram taxas de realização abaixo dos 100% em 44 Serviços de Finanças e 1 Alfândega.

TME para atendimento presencial e número de serviços com SIGA, por Direção de Finanças e Alfândegas, em 2012



Nos últimos anos e até 2011 assistiu-se a uma descida continuada dos TME para atendimento presencial, no entanto, tal como se pode verificar no quadro seguinte, em 2012 registou-se uma

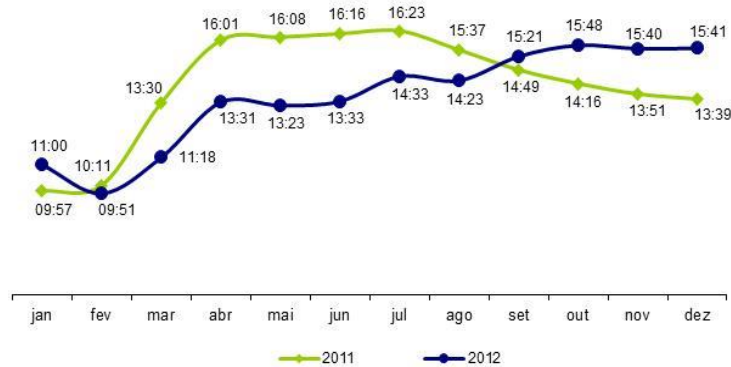
inversão nessa tendência traduzida por um aumento de 2 minutos e 2 segundos face a 2011, o que representa um acréscimo de 14,9%.

Tempo médio de espera para atendimento presencial

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012
Tempo médio de espera para atendimento presencial (mm:ss)	20:20	16:39	14:43	13:39	15:41

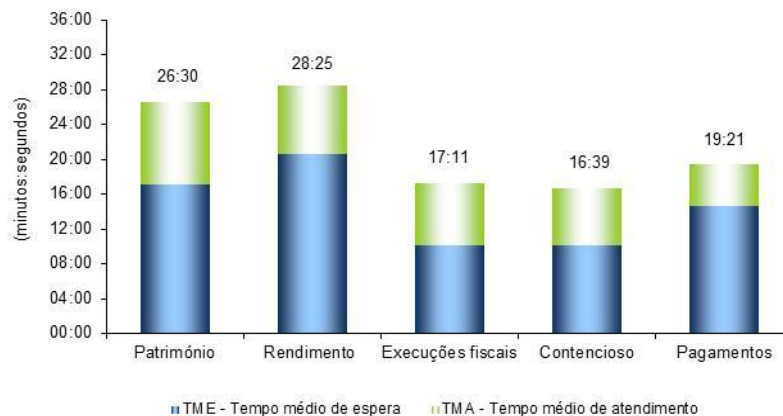
O aumento do TME para atendimento presencial verificado em 2012 ficou a dever-se à evolução negativa registada no 2.º semestre do ano, especialmente nos meses de setembro e outubro, tal como se pode constatar no gráfico seguinte. Para esta situação contribuíram fundamentalmente os assuntos relativos aos “Pagamentos”, “Contencioso” e “Património”, onde os TME para atendimento presencial foram significativamente superiores aos registados em 2011.

TME para atendimento presencial (Valores médios mensais acumulados - (min:seg))



Em 2012, em termos de atendimento presencial nos Serviços de Finanças, tendo em consideração os TME e TMA (tempo médio de atendimento) registados a nível nacional, verifica-se que os cidadãos para resolverem os seus assuntos demoraram em média entre 16m:39s e 28m:25s, conforme gráfico seguinte, sendo de destacar comparativamente o maior gasto de tempo para tratar de assuntos relacionados com “Rendimento” e “Património”.

TME + TMA por assunto, nos Serviços de Finanças, em 2012 (min:seg)



1.4.3 Tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (dias).Ind. 16

Tx.Real. (%)

100,0

Meta: [14;20]

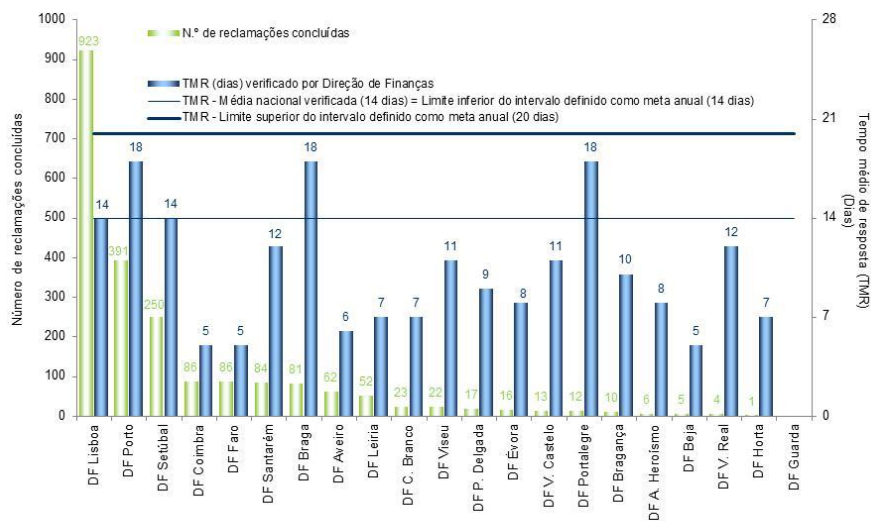
Valor crítico: 12

Resultado: 14

Em 2012, o tempo necessário para responder às reclamações deduzidas pelos contribuintes nos termos da Resolução do Conselho de Ministros nº 189/96, foi em média de 14 dias, resultado que se situa dentro do intervalo definido como meta anual ([14;20] em dias), correspondendo a uma taxa de realização de 100,0%. Este resultado está, portanto, em conformidade com o planeado.

Analisando o gráfico seguinte, podemos verificar que, em 2012, as Direções de Finanças de Lisboa, Porto, Setúbal, Braga e Portalegre apresentaram, em termos de tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento, resultados que se situaram dentro do intervalo definido como meta anual, sendo que apenas Porto, Braga e Portalegre registaram valores acima da média nacional verificada. Para além destas 5 Direções de Finanças, todas as outras (16) apresentaram tempos médios de resposta inferiores tendo portanto superado a meta estabelecida.

Reclamações concluídas e tempo médio de resposta, por Direção de Finanças, em 2012



Conforme se evidencia no quadro seguinte, após um período, entre 2008 e 2010, de redução do número de reclamações recebidas, 2011 e 2012 são marcados por um aumento substancial. Em 2012, verificaram-se aumentos significativos no número de reclamações nos meses de maio, julho e outubro, sendo que no conjunto do ano se registou um acréscimo de 21,6 % face a 2011. Este acréscimo de reclamações deveu-se essencialmente a problemas relacionados com a indisponibilização dos sistemas informáticos ocasionada por picos de utilização, em particular no final do mês de maio.

Reclamações ao atendimento

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012
(A) - Número de reclamações recebidas	2.011	1.632	1.342	1.794	2.182
(B) - Número de reclamações respondidas	1.791	1.583	1.311	1.752	2.144
Percentagem de reclamações respondidas (B)/(A)	89,1%	97,0%	97,7%	97,7%	98,3%
Tempo médio de resposta (dias)	82	33	20	16	14

Todavia, nos últimos anos, tem aumentado a percentagem de reclamações respondidas no próprio ano, face ao total de reclamações recebidas, e tem diminuído, consistentemente, o tempo médio de resposta às reclamações. Em 2012, a percentagem de resposta às reclamações apresentadas foi de 98,3%, cerca de 0,6 p.p. acima do verificado em 2011, e o tempo médio de resposta (14 dias) foi inferior em 2 dias ao registado em 2011.

2. Atividades desenvolvidas em 2012

2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas Unidades Orgânicas da AT em 2012 decorreram dos objetivos definidos nos respetivos QUAR que, por sua vez, tiveram por base os quatro objetivos operacionais do QUAR da AT.

No ponto 2 dos Anexos referente às atividades desenvolvidas encontra-se informação detalhada relativamente à sua execução. No quadro seguinte, apresenta-se uma síntese da execução das atividades por objetivo operacional.

Atividades desenvolvidas em 2012

Objetivo operacional	Número de atividades previstas	Número de atividades concluídas	
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas
1. Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	86	83	3
2. Flexibilizar a organização e otimizar os recursos	54	50	4
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro	95	88	7
4. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	31	27	4
Total	266	248	18
Em % do total	100,0%	93,2%	6,8%

No início de 2012 estavam previstas 275 atividades das quais 9 foram eliminadas na sequência da revisão dos QUAR das respectivas unidades orgânicas, pelo que no conjunto do ano é considerado um total de 266 atividades. Tal como se retira da informação do quadro acima, do total de atividades planeadas para 2012, cerca de 93,2% foram totalmente concluídas, sendo que as restantes 6,8% foram parcialmente concluídas mas maioritariamente com taxas de execução superiores a 90% (tal como pode ser confirmado no ponto 2 dos Anexos referente às atividades desenvolvidas).

2.2 Atividades em destaque

▪ Avaliação geral de imóveis

Foi publicada, em Diário da República, a Lei n.º 60-A/2011, de 30 de novembro, que concretiza a última etapa da reforma da tributação do património iniciada em 2003, e na qual se define o regime de avaliação geral dos prédios urbanos que ainda não tenham sido avaliados na pendência do Código do IML, com vista à sua harmonização com os imóveis já avaliados por efeitos da primeira transmissão ocorrida após 1 de dezembro de 2003.

Deste modo, em 2012, iniciou-se o processo de avaliação geral de imóveis com o objetivo de corrigir distorções e desigualdades entre contribuintes no pagamento do IML relativo ao seu património imobiliário urbano e é regida pelos seguintes princípios: i) legalidade, ii) simplicidade de termos, e da celeridade do procedimento, iii) economia, eficiência e eficácia, no respeito pelas garantias dos contribuintes.

A avaliação geral aplica-se a todos os prédios urbanos que, em 1 de dezembro de 2011, não tenham sido avaliados nos termos do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (CIMI) e em relação aos quais não tenha sido iniciado procedimento de avaliação, nos termos do mesmo Código (designadamente por não terem sido objeto de qualquer transmissão onerosa ou gratuita após dezembro de 2003), prevendo regras especiais aplicáveis aos prédios arrendados por contrato de arrendamento para habitação que visam evitar que da avaliação resulte uma penalização excessiva para os proprietários de imóveis sujeitos a rendas de valor muito inferior ao valor de mercado.

Estando abrangido ou não pelas regras especiais dos imóveis arrendados, a lei prevê ainda que, para efeitos da determinação do IML, a aplicação do valor patrimonial revisto ao abrigo da Avaliação Geral fique sujeito a um regime de salvaguarda, traduzido por uma limitação do aumento anual da coleta do imposto até 2014. O regime prevê ainda uma cláusula especial de salvaguarda destinada à Tutela dos sujeitos passivos de escassos recursos. Note-se, por fim, que os regimes de salvaguarda não serão aplicáveis aos prédios nas seguintes situações: (i) Prédios devolutos ou em ruínas; (ii) Prédios propriedade de entidades que tenham domicílio fiscal em país, território ou região sujeitos a regime fiscal claramente mais favorável; (iii) Prédios em que se verifique uma alteração do sujeito passivo de IML após 31 de dezembro de 2011, com exceção nos casos de transmissão por morte de que forem beneficiários o cônjuge, descendentes e ascendentes, quando estes não manifestem vontade expressa em contrário.

Em 30 de novembro de 2012, encontravam-se avaliados 3.422.967, o que excedeu a previsão de terminar aquele mês com 3,4 milhões de prédios avaliados.

▪ Notificação eletrónica

De acordo com a Lei do Orçamento de Estado para 2012, a notificação eletrónica passou a ser obrigatória para todos os contribuintes que sejam sujeitos passivos do IRC e do IVA. As notificações eletrónicas registaram perto de 1 milhão de aderentes dos quais 25% são contribuintes aderentes sem obrigação de o fazer. Esta comunicação livre de papel tem como objetivo reduzir os custos inerentes à emissão de cartas registadas pela administração fiscal e as deslocações dos cidadãos aos serviços de Finanças e CTT para o seu levantamento, tendo sido enviadas até final do ano cerca de 3,8 milhões de notificações eletrónicas.

- **Faturação eletrónica**

Com este projeto pretendeu-se dar continuidade à implementação do recibo verde eletrónico. O objetivo principal é reforçar a prevenção da fraude e evasão fiscal e desta forma contribuir para o aumento da receita fiscal. O diploma legal foi aprovado em 24 de agosto e entrou em vigor a 1 de janeiro de 2013.

A implementação do projeto prevê o desenvolvimento de quatro sistemas informáticos: Sistema de receção e arquivo de faturas eletrónicas; Sistema de receção, arquivo e tratamento do ficheiro SAF-T (PT); Sistema de recolha e receção de faturas provenientes dos consumidores finais; e Sistema de emissão e gestão de documentos de transporte (novo regime de bens em circulação) na Internet ou da sua receção pela autoridade tributária e aduaneira (AT), incluindo uma vertente de autenticação segura nos representantes de todas as áreas envolvidas. Os primeiros três sistemas ficaram operacionais a 1 de janeiro de 2013 e o quarto deverá entrar em funcionamento a 1 de maio de 2013.

Nos meses finais de 2012, foi dada especial atenção à vertente da comunicação com os contribuintes, procurando o esclarecimento e a adesão destes ao projeto; foram realizadas sessões de informação/formação a agentes económicos e organizações representativas, enviados mais de 20 milhões de *e-mails* informativos aos contribuintes e operadores económicos, promovidas ações de esclarecimento e divulgação na comunicação social, disponibilizada a ferramenta no Portal das Finanças em fase experimental e com um conjunto de FAQ's e disponibilizado o modelo de dados a enviar a partir de 1 de janeiro de 2013 pelos agentes económicos a tal obrigados por via da legislação aprovada.

- **Gestão da fronteira externa nacional e da União Europeia**

Em 2012 foram desenvolvidas medidas no âmbito da gestão da fronteira externa nacional e da União Europeia que permitiram uma maior agilização nos processos de importação e exportação, assegurando-se simultaneamente uma melhor otimização da dicotomia facilitação/controlo dos fluxos de mercadorias, com o conseqüente aumento da eficiência dos controlos da cadeia logística internacional. Efetivamente dotaram-se as alfândegas de novas capacidades nomeadamente para a realização de controlos não intrusivos através da colocação de *scanners*. Intensificaram-se os controlos na vertente dos fluxos de mercadorias internet, bem como os controlos em matéria de segurança e de proteção da sociedade.

Realizaram-se operações conjuntas nacionais e internacionais com países membros da União Europeia mas também com países terceiros, nomeadamente sobre a égide da OMA.

- **Novas vertentes STADA-Exportação**

Em dezembro de 2012, foram apresentadas pelos ministérios das Finanças e dos Negócios Estrangeiros um conjunto de iniciativas denominado de programa “Export-Ágil”, o qual integra diversas medidas que vão simplificar a burocracia e facilitar o reembolso do IVA, numa aposta para aumentar as exportações e melhorar a competitividade da economia portuguesa.

A ideia que já vinha do Programa Simplex para as Exportações consiste, por um lado, na emissão do Certificado de Comprovativo de Exportações (CCE) de forma totalmente desmaterializada, e por outro, interconexão entre três sistemas informáticos da AT relacionados com a exportação (STADA-Exportação, SDS e SIC-EU) visando a confirmação da efetiva exportação das mercadorias de forma

automática, o que irá imprimir maior celeridade ao processo de exportação, nomeadamente de produtos sujeitos a IEC e facilitar o reembolso do IVA, além de proporcionar uma maior comodidade aos operadores económicos, evitando deslocações às Alfândegas e os inerentes custos.

- **Sistema Integrado de Gestão da Informação Pautal**

Entrada em produção do Sistema Integrado de Gestão da Informação Pautal (SIGIP) que permite uma visualização integrada dos montantes de direitos aduaneiros aplicáveis, bem como as medidas de proteção comunitárias e nacionais e a documentação a apresentar relacionada com as mesmas.

- **Novas vertentes do EMCS (Sistema de controlo da circulação intracomunitária de produtos sujeitos a IEC, em regime de suspensão de imposto)**

Em 2012 foram desenvolvidas novas funcionalidades, relativas à cooperação administrativa entre Estados membros, e entre operadores económicos e Estados membros, possibilitando um controlo mais rigoroso das operações de circulação, tendo em vista a prevenção da fraude e da evasão fiscais.

- **Sistemas de informação**

Em 2012, foram desenvolvidas uma série de atividades no âmbito dos sistemas de informação que permitiram melhorar o desempenho da infraestrutura informática, incrementar a produtividade dos sistemas informáticos tributários e aduaneiros (nomeadamente através da introdução de novas funcionalidades nos sistemas informáticos existentes), elevar o padrão de qualidade dos serviços prestados aos contribuintes e maximizar as funcionalidades de *datawarehouse* e *datamining*.

No âmbito do Núcleo de Gestão da Relação (NGR), que tem por missão estabelecer pontes para a comunicação entre as áreas operativas (tributárias e aduaneiras) e a área de Sistemas de Informação, acompanhar projetos informáticos que sejam considerados estratégicos para a organização e promover o planeamento e a avaliação do ciclo de vida das aplicações, foram desenvolvidas uma série de ações que importa referir. Concretamente foram ações que tiveram o mérito de, mais do que produzir resultados imediatos, fazer emergir necessidades de melhoria de procedimentos e de formas de colaboração que permitam melhorar a gestão de projetos e tornar mais eficiente a afetação de recursos cada vez mais escassos, e que se podem resumir nas seguintes atividades desenvolvidas pelo NGR:

- ✓ Coordenação dos reportes sobre os progressos verificados na implementação de projetos considerados estruturantes no âmbito da fusão das três Direções-gerais ou estratégicos pelas áreas operativas e de planeamento, promovendo trocas de informação e aproveitamento de sinergias entre os mesmos;
- ✓ Elaboração, em estreito contato com a área de Sistemas de Informação, de uma proposta de metodologia de planeamento de projetos informáticos que foi aprovada por despacho do senhor Diretor-Geral da AT a 26 de setembro;
- ✓ Promoção de reuniões entre a área de Sistemas de Informação e utilizadores no âmbito do planeamento e do acompanhamento da execução de projetos informáticos.

3. Recursos humanos, financeiros e materiais

3.1 Recursos humanos

Em 2012 a taxa média de utilização dos recursos humanos foi cerca de 97,9% face ao planeado para o conjunto do ano (11.818), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 11.566. Relativamente ao verificado no início do ano (11.828 efetivos, o mesmo que em 31 de dezembro de 2011), registou-se uma redução de 262 trabalhadores, o que em termos relativos corresponde a um decréscimo de cerca de 2,22%.

No quadro seguinte é apresentada, relativamente aos anos de 2011 e 2012, informação detalhada dos recursos humanos da AT por carreira. Para simplificar a comparabilidade dos desempenhos ao nível dos recursos humanos entre organismos, foram atribuídas pontuações a cada uma das carreiras existentes na AT, numa escala de 20 a 5 pontos, e assumido um valor global para a unidade equivalente de recursos humanos, de harmonia com as indicações constantes das notas metodológicas anexas às linhas de orientação para a construção do QUAR, definidas pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços. Em cada carreira, o valor dos pontos planeados resulta do produto da pontuação atribuída pelo número de efetivos planeado, enquanto o valor dos pontos realizados resulta do produto da pontuação atribuída pelo número de efetivos realizado (verificado).

Recursos Humanos

Carreira	Pontuação (a)	N.º efetivos em 31/12/2011 e 01/01/2012	Planeado 2012		Realizado 2012 (31/12/2012)		
			N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)	N.º efetivos (d)	Pontos (e)=(a)*(d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	20	15	17	340	17	340	0
Dirigente Intermédio	16	244	268	4.288	258	4.128	-160
Chefia Tributária	16	1.199	1.199	19.184	1.200	19.200	16
Investigação Tributária	12	8	8	96	9	108	12
Técnico Superior	12	217	218	2.616	216	2.592	-24
Técnico Superior Aduaneiro	12	277	278	3.336	269	3.228	-108
Técnico Superior de Laboratório	12	1	1	12	1	12	0
Especialista de Informática	12	139	103	1.236	105	1.260	24
Técnico Economista	12	152	152	1.824	147	1.764	-60
Técnico Jurista	12	29	29	348	27	324	-24
GAT-Gestão Tributária	12	1.493	1.493	17.916	1.430	17.160	-756
GAT-Inspeção Tributária	12	2.061	2.061	24.732	2.059	24.708	-24
GAT-Técnico Adm. Trib. Adj.	12	3.439	3.439	41.268	3.351	40.212	-1.056
Técnico Verificador Adu.	12	253	253	3.036	253	3.036	0
Analista Aduaneiro Aux. Lab.	9	3	3	27	3	27	0
Secretário Aduaneiro	9	197	196	1.764	195	1.755	-9
Técnico de Informática	9	65	69	621	66	594	-27
Verificador Aux. Aduaneiro	9	637	633	5.697	624	5.616	-81
Assistente Técnico	8	1.011	1.007	8.056	971	7.768	-288
Subinspetor	8	3	3	24	2	16	-8
Pessoal Ex-Junta Crédito Público	8	9	9	72	7	56	-16
Assistente Operacional	5	376	375	1.875	355	1.775	-100
Outras	5	0	4	20	1	5	-15
TOTAL		11.828	11.818	138.388	11.566	135.684	-2.704

Conforme se pode verificar no quadro anterior, em 2012, a diferença negativa observada entre os totais de pontos realizados e planeados, reflete unicamente a respetiva redução em termos do número de efetivos da AT, especialmente significativa nas categorias/carreiras de “GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto”, “GAT-Gestão Tributária” e “Assistente Técnico”.

Em 2012, a gestão dos recursos humanos assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Implementação de novas funcionalidades na aplicação informática de gestão de recursos humanos, dotando-a de maior informação e tornando a sua utilização, por parte dos colaboradores da AT, mais fácil;
- Criação da base de dados conjunta dos colaboradores da AT;
- Tratamento da informação no âmbito da migração de dados dos sistemas legados da AT para o GeRHuP;
- Concretização dos procedimentos inerentes à implementação da nova estrutura orgânica da AT;
- Realização dos procedimentos concursais para os cargos de direção intermédia de 1.º e de 2.º grau, em virtude da designação, em regime de substituição, dos dirigentes com efeitos a 1 de janeiro;
- Elaboração do diploma que adapta à AT os Subsistemas de Avaliação do Desempenho dos dirigentes e dos trabalhadores da Administração Pública (SIADAP 2 e 3), previstos na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro e acompanhamento da sua aplicação;
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos;
- Elaboração do diploma relativo às carreiras especiais da AT;
- Acompanhamento do período experimental dos 350 inspetores tributários licenciados em Direito, iniciado a 30 de dezembro de 2011;
- Recrutamento de 1.000 inspetores, licenciados nas áreas de Economia, Gestão, Auditoria e Informática, no sentido de reforçar os meios humanos a afetar à inspeção tributária;
- Otimização da distribuição dos colaboradores pelos diversos serviços;
- Racionalização na afetação dos recursos humanos existentes, dada a sua contínua diminuição nos últimos anos;
- Análise dos pedidos de acumulação de funções, de deslocação, aposentações e acidentes em serviço;
- Verificação e publicação das delegações de competências;
- Realização do movimento de transferências.

3.2 Recursos financeiros

3.2.1 Orçamento e suas componentes

Em 2012 a despesa total da AT foi de 527,75 milhões de euros, pelo que a taxa média de execução do orçamento situou-se nos 93,9% face ao orçamento anual disponível de 561,95 milhões de euros. Tendo em conta o realizado neste período, o saldo disponível situou-se nos 34,20 milhões de euros.

Relativamente a 2011, em 2012 foram utilizados menos 67,71 milhões de euros, o que corresponde a uma redução da despesa de cerca de 11,4%. Para esta redução contribuiu, principalmente a

diminuição de cerca de 60,74 milhões de euros nas despesas com o pessoal decorrente, em especial, da redução de vencimentos prevista na lei.

Recursos Financeiros 2011 e 2012
(milhões de euros)

Componentes da despesa	Orçamento 2011 realizado	Orçamento 2012			
		Aprovado (a)	Corrigido (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	589,66	514,24	561,95	527,75	-34,20
Despesas com pessoal	453,47	396,61	395,83	392,73	-3,10
Aquisição de bens e serviços	121,37	99,06	145,86	123,14	-22,72
Outras despesas correntes	14,82	18,57	20,26	11,88	-8,38
PIDDAC	5,80	0,00	0,00	0,00	0,00
Total (Funcionamento + PIDDAC)	595,46	514,24	561,95	527,75	-34,20

Nota: Orçamento corrigido = Orçamento disponível = (Orçamento inicial - congelamentos ± créditos especiais).

Como se pode constatar no quadro anterior, foi o orçamento de funcionamento a sustentar, na íntegra, as atividades desenvolvidas pela globalidade dos serviços da AT em 2012, provindo as respetivas receitas de quatro fontes de financiamento, a saber:

- Receitas gerais, provenientes do Orçamento do Estado;
- Receitas próprias;
- Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores;
- Receitas do Fundo de Estabilização Tributário (FET) e do Fundo de Estabilização Aduaneira (FEA);
- Receitas de fundos da União Europeia.

Fontes de financiamento

A discriminação por fontes de financiamento dos recursos financeiros utilizados pela AT em 2012 é a apresentada no quadro seguinte.

Orçamento de Funcionamento 2012 - Fontes de financiamento
(milhões de euros)

	Execução	%face ao total
Receitas gerais	269,14	51,00
Receitas próprias	163,41	30,96
Transição de saldo	12,57	2,38
FET/FEA	82,60	15,65
Fundos comunitários	0,03	0,01
Total	527,75	100,00

Verifica-se, assim, que as receitas gerais provenientes do Orçamento do Estado suportaram cerca de 51% da despesa realizada pela AT em 2012, sendo a parte remanescente financiada, essencialmente,

por receitas próprias e pelo FET/FEA. A despesa financiada por fundos comunitários foi residual (apenas 0,01% do total).

Estrutura da despesa

O quadro que em seguida se apresenta contém a distribuição da despesa total de 2012, pelas diferentes rubricas que a compõem.

Orçamento de Funcionamento 2012 - Estrutura da despesa
(milhões de euros)

	Montante	%face ao total
Despesas correntes		
Despesas com pessoal	392,79	74,43
Aquisição de bens e serviços	123,15	23,33
Outras despesas correntes	2,79	0,53
Transferências correntes	0,68	0,13
Total das despesas correntes	519,41	
Despesas de capital		
Investimentos	8,34	1,58
Total	527,75	100,0

Em 2012 as despesas com pessoal mantiveram um peso elevado no total da despesa realizada pela AT, representando cerca de 74,43% do total, seguidas da aquisição de bens e serviços, com 23,33%. As despesas de capital assumem um peso pouco expressivo no total da despesa efetuada em 2012 (cerca de 1,58%).

Despesa por fontes de financiamento

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2012 por fontes de financiamento.

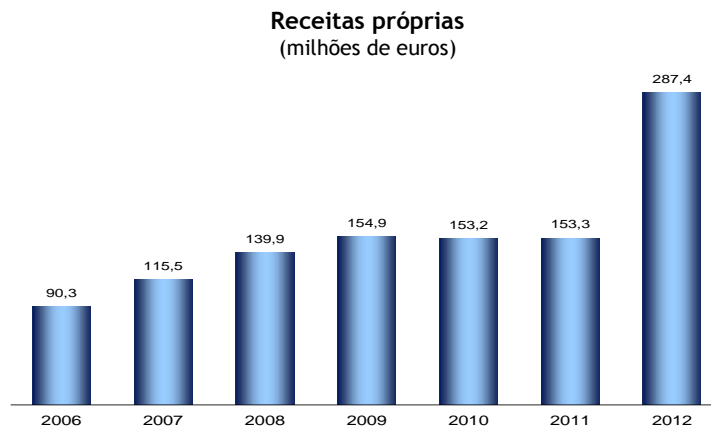
Orçamento de Funcionamento 2012 - Despesa por fontes de financiamento
(milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	265,87	163,41	7,50	82,60	0,03	519,41
Despesas com pessoal	229,44	80,75	0,00	82,60	0,00	392,79
Remunerações certas e permanentes	221,07	37,59	0,00	0,00	0,00	258,66
Abonos variáveis ou eventuais	2,79	1,97	0,00	70,30	0,00	75,06
Segurança social	5,58	41,19	0,00	12,30	0,00	59,07
Aquisição de bens	0,06	2,06	0,00	0,00	0,00	2,12
Aquisição de serviços	35,81	77,69	7,50	0,00	0,03	121,03
Outras despesas correntes	0,56	2,91	0,00	0,00	0,00	3,47
Aquisição de bens de capital	3,27	0,00	5,07	0,00	0,00	8,34
Edifícios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	3,27	0,00	5,07	0,00	0,00	8,34
Despesa Total	269,14	163,41	12,57	82,60	0,03	527,75

A análise do quadro anterior permite concluir que 82,14% das receitas gerais, provenientes do Orçamento do Estado, se destinaram a remunerações certas e permanentes. Ainda ao nível das despesas com pessoal e relativamente à rubrica “Abonos variáveis ou eventuais”, a mesma foi financiada em 93,66% pelo FET/FEA. Por outro lado, as receitas próprias da AT financiaram em 64,76% as despesas em aquisições de bens e serviços e em 69,73% as despesas com a segurança social. A transição de saldo, correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores, financiou 60,79% das despesas de investimento.

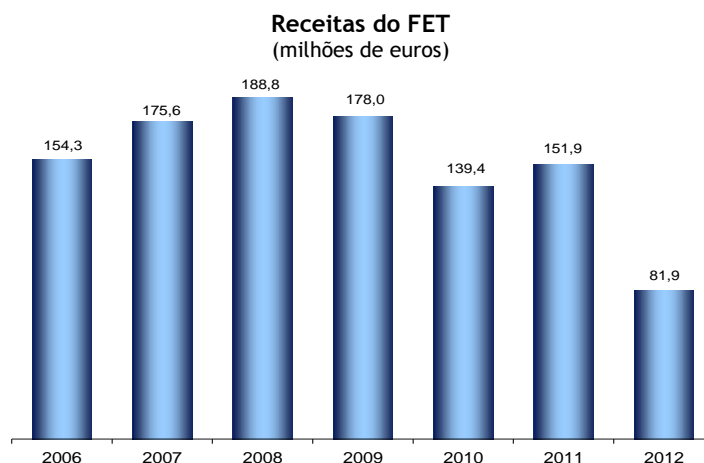
Receitas próprias

As receitas próprias da AT, tal como se pode verificar no gráfico seguinte, registaram um acréscimo substancial no ano 2012, decorrente da alteração prevista na Lei do OE para 2012, que atribui nova percentagem de afetação das receitas próprias à AT, e, ainda, a receita proveniente do IML, para fazer face às despesas com a avaliação geral da propriedade urbana (56,7 milhões de euros).



Fundo de Estabilização Tributário (FET)

A análise do gráfico seguinte permite constatar que em 2012 as receitas próprias do FET diminuíram 46,11%, relativamente a 2011. Esta redução decorreu da alteração da percentagem de afetação das receitas próprias da AT para constituição do FET, que passou de 60% para 10%, na sequência do estabelecido na Lei do OE para 2012, no seu artigo 178.º, que altera o artigo 51.º do Decreto-Lei n.º 557/99.



3.2.2 Despesa com ações de publicidade institucional

Este ponto é incluído neste relatório, em resultado da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 47/2010, de 25 de junho, a qual no seu ponto 10 estipula que as entidades abrangidas pela mesma devem incluir no referido instrumento de gestão uma secção especificamente dedicada à informação sintética sobre as iniciativas de publicidade institucional.

Para tal, a informação deve seguir a estrutura dos modelos de formulário eletrónico a preencher pelas entidades abrangidas pela referida RCM, aprovados pelo Despacho do Gabinete do Ministro dos Assuntos Parlamentares n.º 1246/2011, de 14 de janeiro de 2011.

Em 2012 na AT não existiram quaisquer ações publicitárias de valor igual ou superior a 15.000 euros, pelo que não há informação a reportar no âmbito da RCM n.º 47/2010, de 25 de junho.

3.3 Recursos materiais

Os serviços da AT (centrais e periféricos) encontram-se distribuídos por 680 instalações (entre edifícios e frações autónomas), das quais 12% são propriedade do Estado, 83% são arrendadas e 5% são cedidas. No seu conjunto, perfazem uma área total de cerca de 355.000 m².

A par do investimento na conservação e modernização dos seus espaços, a AT tem vindo a racionalizar a utilização e afetação das suas instalações, o que se traduz na redução do número de edifícios e frações autónomas utilizadas.

No ano de 2012, assumiu especial importância a reorganização dos Serviços Centrais decorrente do processo de reestruturação dos Serviços no âmbito da criação da AT em resultado da fusão da DGCI, da DGAIEC e da DGITA, destacando-se a criação de condições para o funcionamento da nova unidade orgânica destinada aos grandes contribuintes.

No contexto desta reorganização e por forma a implementar os ajustes necessários, foram realizadas obras de adaptação e coordenadas as intervenções de múltiplas alterações de unidades orgânicas nos Serviços Centrais, tendo sido movimentados cerca de 750 colaboradores.

Foram ainda realizadas várias intervenções destinadas a reforçar o reconhecimento da imagem pública da AT.

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

Em 2012, dos dezasseis indicadores definidos inicialmente para medir o grau de cumprimento dos objetivos que constituem o QUAR da AT, foram apresentados resultados para quinze, tendo sido eliminado um indicador (indicador 6). Dos quinze indicadores monitorizados, cinco (33,3%) apresentaram resultados acima da meta fixada (indicadores 1, 2, 5, 7 e 12), oito (53,3%) apresentaram resultados de acordo com a meta fixada (indicadores 3, 4, 8, 9, 11, 13, 15 e 16) e dois (13,3%) apresentaram resultados abaixo da meta fixada (indicadores 10 e 14).

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2012 situou-se nos 104,8%, valor que fornece a medida da consecução dos objectivos estratégicos da AT. Verifica-se assim, que em 2012 a AT, perante a grande exigência das metas fixadas, conseguiu um desempenho bastante positivo, apesar das condicionantes desfavoráveis ao desenvolvimento da sua atividade, a que teve de fazer face.

Concretamente, os principais constrangimentos enfrentados pelos Serviços no exercício da sua atividade, durante o ano de 2012, foram os seguintes:

- Os reflexos na Administração Tributária do contexto económico e social no quadro do PAEF;
- O processo de reestruturação dos Serviços no âmbito da criação da AT em resultado da fusão da DGCI, da DGAIEC e da DGITA decorrente do PREMAC;
- A continuada redução do número de colaboradores, que se encontra plenamente quantificada no capítulo VI deste relatório, sem que a carga de trabalho existente nos Serviços tenha diminuído;
- A constante alteração das leis fiscais e a sua crescente complexidade, obrigando os colaboradores da AT a manterem os seus conhecimentos permanentemente atualizados, de forma a poderem corresponder às exigências do seu quotidiano profissional, situação que tem ainda o efeito de obrigar a AT a mobilizar importantes recursos humanos e financeiros para assegurar a formação profissional necessária;
- As restrições orçamentais existentes e a consequente redução dos recursos financeiros disponíveis com reflexos em termos da execução de algumas atividades, ao que acresce o aumento da morosidade dos processos de aquisição de bens e serviços em consequência das alterações às regras de contratação introduzidas pelo decreto-lei de execução orçamental para 2012.

Neste enquadramento, importa destacar, pelo contributo positivo dado para a realização das metas fixadas, fundamentalmente:

- O profissionalismo e empenho permanente dos colaboradores, o que tem permitido atenuar a escassez de recursos humanos;
- A implantação de uma cultura organizacional centrada na melhoria contínua e na busca da excelência, que se traduz, nomeadamente, na importância dada pelos Serviços ao processo de monitorização da atividade e à procura constante de medidas que permitam reforçar o desempenho, especialmente nos momentos em que os resultados sugerem evoluções negativas face às metas fixadas.

5. Principais medidas de correção/reforço implementadas

➤ Processo de elaboração do QUAR

Conforme já se teve oportunidade de referir, a AT encontra-se territorialmente desconcentrada em serviços:

- Centrais, constituídos pelas direções de serviços (37), pelo Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros e pela Unidade de Grandes Contribuintes;
- Regionais, constituídos pelas direções de finanças (21) e alfândegas (15);
- Locais, constituídos pelos serviços de finanças (343), pelas delegações aduaneiras (16) e pelos postos aduaneiros (8).

O processo de construção dos referidos QUAR inicia-se com a definição das linhas de orientação estratégica para a AT, as quais são a linha mestra da elaboração de proposta de QUAR para a AT.

Nesta fase, são envolvidos todos os Subdiretores-Gerais, que se pronunciam sobre que objetivos operacionais devem constar no QUAR, bem como os indicadores e metas que cada objetivo deverá comportar.

Através destes contributos, é elaborada uma proposta de QUAR, a qual, depois de aprovada pelo CAAT e pelo Diretor-Geral da AT, é submetida à aprovação da Tutela.

Aprovado o QUAR da AT, dá-se início à elaboração dos QUAR das várias Unidades Orgânicas (UO), já referenciadas anteriormente, tendo como linha de orientação, os seguintes pressupostos:

- Alinhamento em cascata dos vários objetivos, com os objetivos globais da AT e com a estratégia da gestão das UO;
 - Incorporação dos objetivos específicos da área de atuação, relacionados com os objetivos estratégicos e operacionais da AT;
 - Garantia de coerência, nomeadamente dos indicadores, fórmulas e metas, relativamente aos do QUAR da AT;
 - Inclusão de um objetivo comum de responsabilidade partilhada por toda a AT.
- **Unidades Orgânicas Centrais**

As UO centrais, num total de 39, elaboram individualmente uma proposta de QUAR, bem como para as respetivas UO dependentes (Divisões), submetendo essas propostas à Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão (DSPCG), a qual procede à avaliação da coerência e ambição de objetivos e metas, tendo por base uma matriz de validação, assente em 6 critérios, os quais procuram avaliar:

1. Adequação dos objetivos tendo em conta as competências da UO;
2. Adequação dos objetivos operacionais da UO para a prossecução dos objetivos estratégicos e operacionais da AT e respetivo QUAR;
3. Equilíbrio dos objetivos e indicadores, face às competências da UO;
4. Grau de ambição e credibilidade das metas, face ao histórico da UO e aos Recursos Humanos planeados;
5. Fontes de verificação da realização de indicadores suportados por sistemas informáticos operacionais ou outros;
6. Coerência entre as atividades e os objetivos da UO.

Simultaneamente à elaboração dos QUAR, as Direções de Serviços elaboram uma lista de atividades a desenvolver ao longo do ciclo de gestão, as quais contribuirão para a concretização dos objetivos operacionais propostos e elencados nos seus próprios QUAR, bem como outras consideradas relevantes para a UO.

- **Unidades Orgânicas Regionais e Locais**

Para as unidades orgânicas desconcentradas regionais (36) e locais (343), por se tratar de UO homogêneas, a DSPCG, simultaneamente com o processo de elaboração e validação dos QUAR das UO Centrais, elabora três propostas de QUAR.

Para a elaboração dos referidos QUAR, é solicitada mais uma vez a colaboração dos vários Subdiretores-Gerais, responsáveis pelas várias áreas de negócio, para se pronunciarem sobre que objetivos deverão integrar os referidos QUAR, bem como as metas a fixar para cada indicador proposto.

A DSPCG, enquanto entidade responsável pela elaboração das referidas propostas de QUAR, procede a uma análise dos objetivos e indicadores propostos, no sentido de verificar se os indicadores propostos irão trazer, para a Organização, aumentos de produtividade e ganhos de eficiência, avaliando o grau de ambição das metas propostas, tendo como referência os valores históricos já alcançados.

Terminado este processo de validação, é elaborada uma proposta de QUAR para as UO em causa, a qual é submetida a um processo de discussão e validação por parte dos Dirigentes das UO Regionais, para posterior validação por parte do Diretor-Geral da AT.

- **Suporte Informático ao SIADAP**

Face ao elevado número de UO necessárias para o processo de avaliação de toda a estrutura orgânica da AT, o processo de monitorização e avaliação dos QUAR é suportado por um sistema de informação complexo.

Assim, depois da aprovação dos QUAR, procede-se ao seu carregamento na aplicação informática SIADAP-AT, através da qual se efetuará a monitorização ao longo do ciclo de gestão, bem como a avaliação final, das UO, Dirigentes, Chefias e Trabalhadores.

Conjuntamente com a inserção na aplicação SIADAP-AT de todos os QUAR, procede-se à criação e carregamento de uma bateria de objetivos e indicadores, a qual irá suportar, conjuntamente com os objetivos integrantes dos QUAR das UO, a contratualização com todo o universo de trabalhadores da AT (SIADAP3).

- **Processo de Avaliação, Controlo e Correção**

A avaliação do desempenho da AT é efetuada em obediência ao estabelecido na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, em conjugação com Portaria n.º 198-A/2012, de 28 de junho, que adapta à AT os Subsistemas SIADAP2 e 3, traduzindo-se na monitorização dos QUAR definidos superiormente quer para a Direção-Geral, quer para todas as UO que a integram (unidades centrais e desconcentradas de âmbito regional e local).

Ao longo do ciclo de gestão, mensalmente, caberá aos responsáveis de cada UO avaliar o grau de realização dos objetivos fixados e caberá à DSPCG, enquanto UO responsável pela monitorização e avaliação do Plano de Atividades, desenvolver diversas atividades de monitorização e controlo, visando avaliar o grau de realização dos objetivos operacionais, procurando detetar eventuais desvios e, quando necessário, tomar medidas com vista à sua correção, as quais podem incluir a

reafetação de recursos disponíveis, a reformulação de prioridades e a solicitação à Tutela da revisão das metas fixadas.

A par da monitorização permanente da atividade, a DSPCG elabora trimestralmente relatórios de acompanhamento da execução dos objetivos e indicadores pertencentes ao QUAR da AT. Essa avaliação, além de ser comunicada ao Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (GPEAR) do Ministério das Finanças, permite chamar a atenção para os desvios e tomar as necessárias medidas corretivas.

A importância dada pelos Serviços da AT ao processo de monitorização da atividade e à procura constante de medidas que permitam reforçar o desempenho, especialmente nos momentos em que os resultados sugerem evoluções negativas face às metas fixadas, levou, em 2012, à implementação de diversas medidas/atividades corretivas ou de reforço por parte dos Serviços das várias áreas de atuação da AT, que se encontram espelhadas no Anexo relativo às atividades desenvolvidas, e que permitiram à AT ter um bom desempenho.

Contudo, ao longo de 2012, no âmbito do processo de monitorização do QUAR da AT, perante desvios identificados na execução de alguns indicadores, foi necessário tomar medidas de correção, que numa situação não foram suficientes para alterar o comportamento desfavorável verificado e que noutras duas situações passaram pela solicitação à Tutela da revisão das metas fixadas. Concretamente:

- Relativamente ao indicador 10 “Prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa”, perante a constatação da dificuldade em atingir a meta anual definida, todas as UO envolvidas reforçaram esforços com o objetivo de inverter essa situação, tendo-se conseguido uma trajetória anual positiva que apesar de ter permitido alcançar uma taxa de realização elevada (98,4%) foi insuficiente para atingir a meta anual;
- Relativamente ao indicador 11 “Prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias (código 51)”, perante a constatação de que a sua evolução estava a ser afetada por contingências não previstas que colocavam em causa o atingir da meta anual definida, foi solicitada à Tutela a revisão justificada da respetiva meta, o que, a par do empenhamento dos serviços, permitiu atingir a nova meta anual;
- Relativamente ao indicador 13 “Taxa de eficiência no atendimento telefónico (*Call Center*)”, perante a constatação de que a sua evolução estava a ser afetada por contingências anormais e imprevisíveis, concretamente pelo aumento anormal e imprevisível da procura, procurou-se, numa primeira abordagem, resolver internamente o problema através do reforço do número de trabalhadores do CAT Central, solução que não tendo sido conseguida em tempo oportuno levou a que, numa segunda abordagem, fosse solicitada à Tutela a revisão justificada da respetiva meta. A revisão da meta, a par do empenhamento dos serviços, permitiu atingir a meta anual.

6. Avaliação do sistema de controlo interno

6.1 Ambiente de controlo

- **Especificações técnicas do sistema de controlo interno**

Com a criação da AT em 2012, reforçaram-se as preocupações com o controlo interno, tendo em conta a natureza e especificidade da sua atividade. A cada vez maior cobertura informática dos processos críticos, tanto de negócio como de suporte, incrementada com a conclusão de alguns dos projetos informáticos em curso, reforçaram a segurança, confiança e efetividade dos mecanismos de controlo interno complementado por cada aplicação informática.

No domínio da auditoria interna, foi reformulado o Manual de Auditoria em vigor, que recolheu contributos do antigo Manual de Boas Práticas da extinta DSAI e da extinta DGCI e do documento similar existente na DSAI da extinta DGAIEC. Este Manual recolhe as normas e boas práticas de instituições internacionais, como é o caso do IIA - Associação de Auditores Internos de referência a nível mundial, promovendo o desenvolvimento de uma cultura ética interna, e, concomitantemente, atendendo a princípios e condutas invioláveis no serviço prestado pelos auditores e pela Auditoria em geral.

- **Verificação interna da legalidade, regularidade e boa gestão**

Ao longo do ano de 2012, a Direção de Serviços de Auditoria Interna (DSAI) da AT realizou avaliações ao desempenho global de diversas UO, analisando a eficácia e a eficiência dos processos e procedimentos utilizados, e, adicionalmente, procurando identificar constrangimentos que obstaculizam os resultados desejados em diferentes áreas de gestão.

Concomitantemente, a DSAI promoveu a realização de auditorias de conformidade, orientadas à verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares por parte das diferentes UO da AT.

Globalmente, a DSAI atingiu um resultado de 93 auditorias internas, considerado bastante relevante, face aos condicionalismos financeiros e humanos, tendo assim contribuído, com as suas recomendações e propostas, para a melhoria do funcionamento da organização, designadamente, ao nível da qualidade e eficácia do sistema de controlo interno existente.

- **Habilitações dos elementos da equipa de controlo e auditoria**

Os trabalhadores da AT que prestam serviço em funções de auditoria na DSAI não estão integrados numa carreira específica de auditor, pelo que o recrutamento continua a ser efetuado junto de funcionários pertencentes a outras unidades orgânicas, ao abrigo da figura de comissão de serviço gratuita, fazendo ainda parte das suas equipas outros trabalhadores que transitaram do Serviço de Auditoria Interna da extinta Administração Geral Tributária.

Dos 41 elementos afetos a funções de auditoria, incluindo os dirigentes, 37 têm formação superior (90%), dos quais 18 (49%) em gestão ou economia, 15 (40%) em direito, 2 (5%) em auditoria / controlo financeiro, 1 (3%) em história e outro em administração e técnicas aduaneiras.

- **Definição dos valores orientadores do serviço**

A AT desenvolve a sua atuação em obediência a um quadro legal bastante rígido e exigente. Para além dos diversos referenciais legais, normativos e de conduta, aplicáveis a toda a Administração Pública, adotou outros instrumentos éticos que os definem os valores orientadores do serviço.

O Código de Conduta fornece orientações claras relativas em matéria de ética e deontologia profissionais para todos os colaboradores da AT, reafirmando os princípios e valores comuns de serviço público, conjugados com referências éticas de conduta profissional e pública que respeitam especificamente à atividade dos colaboradores da AT. Paralelamente, a Carta do Utente da AT reflete a aplicação do princípio nuclear de colocar o contribuinte em primeiro lugar.

- **Política de formação do pessoal**

É aplicado um sistema de formação permanente na AT, visando dotar os seus trabalhadores das competências adequadas às exigências técnico-profissionais, éticas e humanas relacionadas com os cargos e funções que desempenham ou venham a assumir no âmbito do desenvolvimento das respetivas carreiras.

Compete à direção de serviços de formação (DSF), enquanto unidade orgânica responsável pela qualificação de todos quantos nela trabalham, promover o sistema de formação da AT. Assim, através do Plano Anual de Formação, a DSF, em alinhamento com as orientações estratégicas da AT, no respeito pelo QUAR superiormente aprovado para esta UO, procura contemplar todas as vertentes formativas face às necessidades detetadas, respeitando, integralmente, as linhas orientadoras da política de formação.

Refira-se que, durante o ano de 2012, uma das ações de formação realizada teve por objecto a monitorização das áreas e riscos no âmbito do Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas, com o contributo de um formador do Tribunal de Contas, tendo participado todos os auditores da DSAI.

- **Existência de contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas**

A AT possui um Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT), órgão colegial constituído pelo Diretor-Geral, que a ele preside, pelos Subdiretores-Gerais, pelos Diretores de Finanças de Lisboa e do Porto e pelos Diretores da Unidade dos Grandes Contribuintes e do Centro de Estudos Fiscais. Este órgão reúne regularmente para exercer as suas competências, quer consultivas quer decisórias, designadamente para aprovar os instrumentos de gestão, avaliação e controlo adotados pela AT.

Além das reuniões do CAAT, são organizados todos os anos vários seminários para dirigentes que contam sempre com a presença de representantes da direção superior, incluindo o Diretor-Geral.

As reuniões e seminários regulares entre a Direção e os dirigentes das várias Unidades Orgânicas abordaram os seguintes assuntos: apresentação de novos Projetos (p. ex. e-fatura, GPS) e linhas orientadoras da sua operacionalização; definição de critérios e metas concernentes aos objetivos/indicadores a ter em conta na construção dos QUAR; monitorização dos resultados apresentados pelas várias UO, aferição dos eventuais desvios e adoção de medidas/metodologias corretivas no sentido de os neutralizar; definição de estratégias/procedimentos uniformes de

atuação, face aos constrangimentos verificados em determinadas áreas funcionais; e partilha de conhecimentos e boas práticas.

Relevam-se ainda as reuniões de acompanhamento do Plano de Atividades da Justiça Tributária (PAJUT) e do Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária (PNAIT), de periodicidade quadrimestral, que congregam, sob a presidência dos Subdiretores-Gerais das áreas da Justiça e da Inspeção Tributárias, os respetivos Diretores de Serviços e chefes de divisão, bem como os Diretores de Finanças e os Diretores de Finanças adjuntos com delegação de competências para as referidas áreas.

Finalmente, ao nível dos serviços desconcentrados da AT, é frequente realizarem-se reuniões entre Chefes de Finanças do distrito, promovidas pelo respetivo Diretor de Finanças, para promoção do alinhamento estratégico, definição de prioridades de gestão interna, controlo e acompanhamento de resultados operacionais.

▪ Ações de auditoria e controlo externo

No âmbito do controlo externo, a AT foi sujeita a inúmeras auditorias, em especial da responsabilidade da IGF, mas igualmente por parte do Tribunal de Contas (TC) e de Instituições Comunitárias, cujo acompanhamento das recomendações é realizado pela DSAI.

Das realizadas pelo TC, salienta-se o acompanhamento da Auditoria ao Sistema Informático de Penhoras Automáticas e da Auditoria ao serviço de reconhecimento de fundações. No que diz respeito à IGF, foi possível acompanhar 17 das suas auditorias, cujas recomendações foram satisfatoriamente implementadas pelas UO da AT, e abrangeram áreas tão díspares como a avaliação do desempenho da DSIFAE, da DSIE e da Inspeção Tributária e Aduaneira, passando pela análise dos efeitos das novas obrigações declarativas em sede de IR e IVA, e pela avaliação a sistemas de controlo tributário diversos, como o das deduções por dupla tributação, do sector do comércio automóvel, das empresas de auditoria e consultadoria, das empresas municipais, das empresas de trabalho temporário, das garantias aduaneiras, do depósito temporário, entre outras.

Relativamente às auditorias promovidas por instituições comunitárias, a DSAI participou nas seguintes ações:

- Auditoria do Tribunal de Contas Europeu - relativa à declaração de fiabilidade do exercício financeiro de 2011, acerca das despesas FEAGA (Fundo Europeu Agrícola de Garantia), desta feita no âmbito do POSEI - Abastecimento (Controlos ex-post), coordenada pelo IFAP (fevereiro de 2012);
- Auditorias da DGO - CE - regime de trânsito comunitário; contabilidade A e B; e Reembolsos, coordenadas pela DSAI (maio de 2012);
- Auditorias da FVO - Controlos na importação de géneros alimentares, (janeiro de 2012); Controlo em MBP (Modo de Produção Biológica), (maio e junho de 2012); e Controlo da importação de remessas pessoais - produtos de origem animal (outubro de 2012).

Para além das auditorias externas, saliente-se que no ano de 2012 foi possível reforçar a colaboração com a IGF, com o objetivo de sintetizar um quadro de dados de referência para análise e, adicionalmente, de permitir à AT, como organização global, a disponibilização a todas as entidades

externas, de conjuntos de dados estatísticos homogêneos e creíveis, foi ponderada a fixação de dois painéis de dados, um para a área tributária e outro para a área aduaneira.

A elaboração de tais painéis revela o interesse de ambas as partes em assumir uma política de transparência, proximidade e de melhoria contínua da AT, motivo pelo qual a sua concretização foi motivo de recíproco regozijo.

6.2 Estrutura organizacional

▪ Regime legal

A lei orgânica da AT encontra-se consagrada no Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro. Por seu lado, a Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, estabelece a estrutura nuclear da AT e as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Pelo Despacho n.º1/2012, de 1 de janeiro, do Diretor-Geral da AT (publicado no D.R. 2.ª Série, n.º 22, de 31 de janeiro de 2012, sob o n.º 1367/2012), foram definidas as unidades orgânicas flexíveis a serem criadas nos serviços centrais da AT.

Relativamente aos serviços desconcentrados, mantem-se a estrutura anteriormente prevista no Despacho n.º 23089/2005, de 9 de novembro, relativamente à área tributária, e no Despacho n.º 7624/2007 de 24 de abril, relativamente à área aduaneira.

▪ Percentagem de colaboradores do serviço avaliados com o SIADAP 2 e 3

A Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, aprovou o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) e definiu em simultâneo que o sistema de avaliação que lhe subjaz seria aplicado na globalidade dos serviços públicos em 2009.

No ano de 2012, na sequência da fusão da Direção-Geral dos Impostos, da Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo e da Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros e dando cumprimento ao n.º3 do artigo 3.º, conjugado com o n.º 2 do artigo 86.º, da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, foi criado um Regulamento interno que adaptou o sistema de avaliação (SIADAP 2 e SIADAP 3) previsto na referida Lei à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT).

A adaptação à AT dos subsistemas de Avaliação do Desempenho dos dirigentes e dos trabalhadores da Administração Pública (SIADAP 2 e 3), consagrando os aspetos essenciais do regime previsto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, encontra-se consubstanciada e aprovada na Portaria n.º 198-A/2012, de 28 de junho.

Relativamente ao ciclo de avaliação de 2012, o SIADAP 2 e 3 foi aplicado respetivamente à totalidade dos dirigentes e demais trabalhadores da AT.

A aplicação da diferenciação de desempenho concretizou-se de acordo com as percentagens fixadas nos artigos 13.º e 27.º do Regulamento de Avaliação de Desempenho, as quais incidiram sobre o número total de trabalhadores efetivamente avaliados em cada UO.

À data atual, o processo de avaliação relativo ao ciclo de avaliação de 2012 encontra-se em fase de conclusão.

Sublinhe-se, ainda, a preocupação de aprovação de critérios uniformes e aplicáveis a todos os procedimentos de avaliação por recurso ao mecanismo da ponderação curricular.

- **Percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação**

Em 2012, 7.225 efetivos e estagiários da AT, num universo de 11.566 colaboradores, frequentaram pelo menos uma ação de formação durante o ano objeto de reporte, representando, em termos relativos, 62,5% dos colaboradores da AT.

Esta preocupação com o incremento da qualificação e motivação dos colaboradores levou à manutenção de um indicador específico para a formação profissional, a saber, o indicador 8 do QUAR 2012 da AT, integrado no objetivo operacional 2, o qual já foi analisado em detalhe no capítulo 1 da secção IV deste documento.

6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

O processo de fusão que criou a AT foi iniciado no último trimestre de 2011 e teve um maior impacto naquelas que são as áreas de suporte. A junção de “culturas” organizacionais diferenciadas, conjugada com a complexidade administrativa e processual, a organização do trabalho e a dispersão geográfica, foi fator de preocupação da Gestão de Topo tendo, para tal, sido criado o Gabinete de Gestão das Reformas (GGR).

De acordo com a Missão da AT, definida pelo Decreto-Lei n.º 118/2011, a adequação aos serviços, numa forma uniforme e coerente, dos objetivos estratégicos e operacionais estabelecidos pelo Plano de Atividades 2012, obrigou à reavaliação dos processos de trabalho e à identificação do valor acrescentado que estes deverão atingir, nomeadamente ao nível da eficácia (impacto), de forma a atingir os objetivos definidos para o desempenho global. Neste contexto foram:

- Identificados todos os macroprocessos associados às funções fim (comumente designadas por “áreas de negócio”), levantados pelas três Direções-Gerais que deram origem à AT, o que permitiu não só identificar as regras que deverão suportar a criação de um repositório único de macroprocessos como, por consequência, promover a capacidade de sistematizar o conhecimento geral dos processos de trabalho;
- Identificadas as competências funcionais inscritas na Portaria n.º 320-A/2011, que estabelece a estrutura nuclear da AT e as competências das respetivas unidades orgânicas, no sentido de se complementar a informação de suporte ao ponto anterior;
- Desenvolvidos estudos organizacionais que permitiram sistematizar a caracterização da AT em termos de distribuição geográfica e funcional dos seus colaboradores, assim como obter a perceção global do tipo de formação certificada dos colaboradores e a sua distribuição pelos grupos profissionais.

Assumindo que o conhecimento dos macroprocessos, processos de trabalho e competências organizacionais são importantes para uma melhoria contínua e continuada da prestação do serviço público, este não é só por si suficiente se se pretender uma constante adaptação à mudança. As

relações funcionais entre as áreas e os serviços baseiam-se em práticas administrativas que, para se assegurar a uniformidade, devem ser sistematicamente revistas, melhoradas e otimizadas, tornando-se assim numa prioridade em termos de gestão organizacional.

A construção de um repositório de macroprocessos que identifique todos os processos de trabalho e as relações que entre si se estabelecem permitirá, de uma forma estruturada e sustentada, estabelecer as bases para o alargamento do Sistema de Gestão de Qualidade (já implementado para a área de Sistemas de Informação) e assim assegurar todos os requisitos necessários à certificação de qualidade. Paralelamente iniciou-se a recolha de informação relativa à metodologia "Lean Compliance" que, em termos gerais, poderá sustentar uma reorganização que permita redefinir os processos de trabalho com vista tanto à redução dos custos de contexto como à adaptação da organização à promoção do cumprimento voluntário das obrigações fiscais e aduaneiras.

- **Existência de manuais de procedimentos internos**

A complexidade das matérias tributárias e aduaneiras e dos sistemas de informação que lhes dão suporte, implica tanto a existência e disponibilização, a todos os colaboradores, de manuais técnicos de apoio à utilização das inúmeras aplicações informáticas em exploração, como de demais documentação temática conexas com a gestão e cobrança de impostos, a gestão aduaneira, o desenvolvimento aplicacional e a gestão de infraestruturas tecnológicas.

De realçar ainda um conjunto de orientações e instruções operacionais de apoio à gestão operacional e administrativa.

- **Definição e formalização da competência para a autorização de despesas**

As competências próprias do Diretor-Geral da AT para autorização de despesas estão estabelecidas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho.

Nos termos dos artigos 35.º a 37.º do Código do Procedimento Administrativo são efetuadas delegações de competências pelo Ministro das Finanças no Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais que, por sua vez, subdelega no Diretor-Geral. Consequentemente, o Diretor-Geral tanto delega competências próprias, como subdelega outras que lhe foram delegadas ou subdelegadas.

- **Elaboração de plano anual de compras**

A AT elabora anualmente um plano de compras aquando da sua proposta de orçamento. Esse plano de compras é sujeito a revisões e ajustamentos de várias ordens, como a atribuição de *plafonds* para o orçamento e, posteriormente, em função de situações que ocorram quer pela deteção de necessidades não previstas, quer por constrangimentos vários como os decorrentes do Código dos Contratos Públicos e da Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP).

- **Existência de um sistema de rotação de funções entre trabalhadores**

Um sistema de rotação de funções entre trabalhadores poderia proporcionar a obtenção de melhores níveis de controlo interno e portanto, em algumas UO, atendendo à natureza das funções desempenhadas, os colaboradores são motivados a realizarem tarefas diferentes, consoante as necessidades, integrando-os em equipas e trabalhos de matéria e âmbito diferenciados. Contudo, este sistema não está disseminado na AT.

- **Definição das responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos**

A maioria das tarefas, conferências e controlos estão suportados em sistemas de informação integrados, a responsabilidade está perfeitamente definida e formalizada.

- **Descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos**

Os macroprocessos e processos associados às funções fim obrigam à identificação e descrição de todos os fluxos e centros de responsabilidade. Ainda que necessitem de convergência para um repositório e macromodelo AT (já iniciado), os mesmos estão levantados e identificados, sendo que todos seguem os padrões de qualidade exigível. Realçam-se no entanto os que integram o Sistema de Gestão de Qualidade (centrado em exclusivo nos Sistemas de Informação) que seguem as normas internacionais ISO.

Relativamente às funções meio e considerando que neste caso há uma maior necessidade de convergência e adaptação à organização, estão identificados e descritos os fluxos e os centros de responsabilidade de acordo com os padrões de qualidade exigíveis.

- **Definição de circuitos documentais**

Com a criação da AT e de acordo com a alínea a) do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro, “As referências feitas em quaisquer leis ou documentos à DGCI, à DGAIEC e à DGITA, consideram-se como feitas à AT”. Neste quadro foi necessário proceder à convergência das tabelas de classificação documental, em utilização nas três Direções-Gerais extintas, dando assim origem a uma tabela única, que passou a ser utilizada a 1 de janeiro de 2012. Há ainda a salientar que todos os processos concluídos até 31 de dezembro de 2011, pelas três extintas Direções-Gerais, deverão ser tratados à luz dos instrumentos de gestão de documentos aprovados para o seu tratamento.

Foi no entanto garantido que, a 1 de janeiro de 2012, todos os circuitos documentais existentes, associados à esmagadora maioria dos processos de trabalho realizados no seio da AT, fossem assegurados. Na sua maioria estão definidos e associados aos sistemas de informação, o que permitiu assegurar tanto a identificação de redundâncias, como o seu tratamento. Foi iniciada a identificação de todos os modelos em uso o que permitirá não só estabelecer os circuitos de criação, alteração e eliminação de eventuais duplicações, como criar e manter atualizado e acessível a consulta de um repositório único.

Uma correta gestão de documentos só estará completa com a criação, aprovação e publicação de uma Portaria de Gestão de Documentos (PGD). Contudo a AT não iniciou o processo pois, a par de todos os organismos tutelados pelo Ministério das Finanças (MF), participa, sob coordenação da Secretaria-Geral do MF, nos trabalhos conducentes à aprovação, pela Direção-Geral do Livro, Bibliotecas e Arquivos, no projeto de PGD e Plano de Preservação Digital, a aplicar a todos os organismos tutelados pelo MFAP.

- **Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas**

Durante o ano de 2012, efetuou-se a revisão do PGRIC, no qual foi atualizado o conteúdo da parte tributária e acrescentada a área aduaneira.

Saliente-se, paralelamente, o impulso que começou a ser dado em 2012 à monitorização das áreas e riscos de corrupção e infrações conexas, que resultará a partir de 2013 na elaboração de cinco relatórios - quatro trimestrais, para o conhecimento do Diretor-Geral da AT, e um relatório anual, a remeter ao CPC.

6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação

Desde 2012, a infraestrutura tecnológica e comunicações, em termos de desenvolvimento aplicacional, encontra-se incorporada na AT. O suporte aplicacional à atividade da AT é operacionalizado por via de diversas aplicações informáticas (sistemas centrais e alguns, residuais, locais), desenvolvidas à medida e para as quais, dadas as particularidades e finalidades, são estabelecidos níveis de fiabilidade, também eles diferenciados.

Assim, a fiabilidade técnica dos sistemas de informação (SI), essencialmente associada ao desenvolvimento aplicacional, manutenção e segurança, é definida e aprovada por políticas e normas estabelecidas, sendo no entanto da responsabilidade exclusiva das áreas de negócio a identificação dos Sistemas a desenvolver e a descrição dos serviços ou funções que se espera que esses Sistemas desempenhem.

Para que a fiabilidade dos sistemas, dentro da sua diversidade e finalidade, seja assegurada, passam-se a enumerar as normas, regras e mecanismos mais relevantes.

- **Integração das aplicações de modo a permitir o cruzamento de informação**

A análise funcional, que suporta todo o desenvolvimento aplicacional, tem em atenção e assegura, a integração e o cruzamento da informação, para além do sistema *de Datawarehouse* da AT possibilitar a análise de grandes volumes de dados, de suporte à gestão, com base nos sistemas transacionais.

- **Mecanismos de garantia da fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas**

Para a generalidade dos sistemas informáticos estão definidos requisitos de validação, garante de coerência, valor e fiabilidade dos outputs produzidos.

- **Utilização da informação extraída dos sistemas nos processos de decisão**

Todos os sistemas de informação produzem dados que, direta ou indiretamente - com o recurso às bases de dados centrais - são utilizados nos processos de tomada de decisão, dos quais destacamos: SIADAP/QUAR; Sistema de Integrado de Informação da Inspeção Tributária; Estatísticas de Cobrança - Documento Único de Cobrança; SCA - Sistema de Contabilidade Aduaneira; Sistema de Execuções Fiscais; SIPE - Sistema Penhoras Eletrónicas; SIGVEC - Sistema Gestão Vendas Coercivas; SIGIDE - Gestão Devedores Estratégicos; SCO - Sistema de Contraordenações; SINQUER - Sistema de Inquéritos Criminais Fiscais; STADA- Importação; e STADA - Exportação.

- **Requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço**

São seguidas todas as normas e políticas de segurança de acesso de terceiros à informação ou ativos do serviço, sempre suportadas em protocolos que definem o tipo, a periodicidade, a forma de consulta e os perfis de acesso.

- **Salvaguarda da informação dos computadores de rede (existência de cópias de segurança)**

As cópias de segurança são realizadas nas formas e periodicidades estabelecidas na política de segurança, nas diferentes plataformas: *mainframe*, centralizados e distribuídos.

- **Segurança na troca de informações e de *software***

Existe uma Política de Segurança e Gestão de Acessos que garante a fiabilidade e segurança nas trocas de informação e aplicativos.

7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços

A versão base deste Relatório foi elaborada pela Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão integrando os contributos apresentados pelos representantes das diversas áreas de intervenção da AT, tendo sido enviado aos Subdiretores-Gerais e ao Diretor-Geral para apreciação e posterior aprovação pelo CAAT.

Em 2012, em virtude do processo de fusão e criação da AT, optou-se pela não realização do inquérito de satisfação aos colaboradores. Entretanto, efetuou-se o alargamento do acesso da “Caixa de Sugestões” a todos os colaboradores da AT, sendo a sua participação entendida como uma forma de envolvimento dos colaboradores no desenvolvimento da organização.

8. Apreciação da qualidade do serviço prestado

8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT

Anualmente a Administração Fiscal tem vindo a efetuar inquéritos com o objetivo de aferir o nível de satisfação dos seus principais grupos de utentes relativamente à qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças (canal *internet*).

Estes inquéritos permitem recolher e avaliar um conjunto de contributos e opiniões sobre:

- Padrões de utilização do canal *internet*, refletidos nos índices de utilização e dificuldades sentidas pelos utentes;
- Índices de satisfação no relacionamento com a Administração Fiscal através do canal *internet*;
- Necessidade de utilização dos restantes canais de comunicação [atendimento presencial, apoio telefónico (*help-desk*) e correio eletrónico];
- Funcionamento do Portal das Finanças, quando comparado com o de outros serviços públicos;
- Sugestões de medidas a implementar, que possibilitem tornar o acesso aos serviços mais personalizado, fácil e eficaz.

Os resultados apurados permitem refletir sobre os pontos fortes e fracos do serviço prestado, medir a eficácia e eficiência dos serviços disponibilizados e apoiar o processo de tomada de decisão no sentido de orientar o desenvolvimento dos serviços a disponibilizar pela Administração Fiscal para uma cada vez maior adequação às necessidades sentidas e expressas pelos utilizadores.

Com o objetivo de recolher a opinião dos contribuintes que utilizam o Portal das Finanças, para informação e cumprimento das suas obrigações fiscais, sobre a qualidade dos serviços prestados através do canal *internet* no decorrer do ano de 2012, foram disponibilizados na internet, entre 10 e 28 de janeiro de 2013, inquéritos direcionados aos Utilizadores Gerais, Notários, Técnicos Oficiais de Contas (TOC's) e Utilizadores de Serviços Aduaneiros.

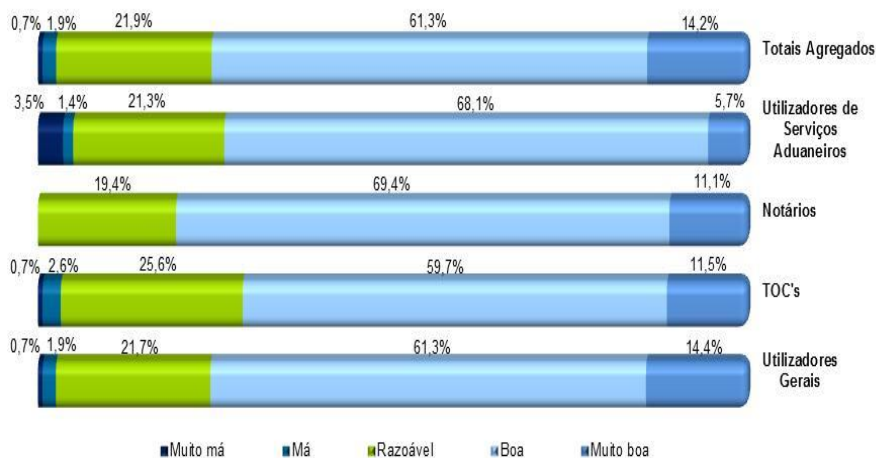
Foram enviados 942.781 *e-mails* com vista ao preenchimento dos inquéritos (Utilizadores Gerais:888.722, TOC's:49.849, Notários:1.803 e Utilizadores de Serviços Aduaneiros:2.407) e foram rececionadas 59.743 respostas (Utilizadores Gerais:56.543, TOC's:2.969, Notários:76 e Utilizadores de Serviços Aduaneiros:155).

Das respostas rececionadas, responderam à questão sobre a qualidade do Portal 56.145 utilizadores (Utilizadores Gerais:53.510, TOC's:2.422, Notários:72 e Utilizadores de Serviços Aduaneiros:141), sendo que 75,5% consideraram o serviço prestado através deste canal, em 2012, como “muito bom” ou “bom”.

A decomposição mais detalhada da avaliação resultante dos inquéritos referentes a 2012, concretamente por grupos de utilizadores, encontra-se refletida no gráfico seguinte, donde resulta que a apreciação de “muito bom” ou “bom” relativamente à qualidade dos serviços prestados através do canal internet foi considerada por:

- 75,7% dos Utilizadores Gerais;
- 71,2% dos TOC's;
- 80,5% dos Notários;
- 73,8% dos Utilizadores de Serviços Aduaneiros.

Avaliação dos serviços disponibilizados no Portal das Finanças (canal *internet*), por grupos de utilizadores, em 2012 (%)



Refira-se ainda, que para além do elevado nível de apreciação global dos serviços disponibilizados através do canal *internet* em 2012:

- 67% dos respondentes não encontraram dificuldade na utilização do Portal das Finanças;
- 79% dos respondentes não tiveram que utilizar outros canais (atendimento presencial, apoio telefónico e *e-mail*) porque o Portal das Finanças supriu cabalmente as necessidades sentidas.

8.2 Prémios recebidos

O projeto de Gestão de Processos e Serviços (GPS) da AT foi vencedor de um *CIO Award 2012*, tendo sido considerado pela empresa de consultoria IDC, empresa líder mundial na área de *market intelligence*, como um dos dez melhores projetos tecnológicos em Portugal. Este prémio tem por objetivo divulgar projetos de tecnologias de informação e comunicação com impacto no negócio das organizações, assim como boas práticas nacionais e internacionais.

O projeto GPS é uma solução de *workflow* visando a desmaterialização de todo o trabalho interno da administração tributária, e que permite eliminar o papel como suporte de trabalho dos serviços, assim como a desmaterialização de todo o trabalho, das relações com os contribuintes e das interações mútuas, e da construção da administração fiscal eletrónica.

O Diretor-Geral da AT, Professor Doutor José Azevedo Pereira, recebeu o prémio *Best Leader Awards 2012 - Líder na Administração Pública*, um galardão que premeia o líder que, no passado recente, apresentou o melhor desempenho no domínio da Administração Pública.

O *Best Leader Awards* é organizado pela *Leadership Business Consulting*, uma empresa internacional de consultoria de gestão, e tem por objetivo promover e desenvolver a liderança, que consideram ser o processo organizacional mais decisivo para a competitividade e produtividade das empresas, a eficácia das entidades públicas e sociais e o desenvolvimento harmonioso e sustentável da Sociedade em Rede do Século XXI.

9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

Num contexto de forte e crescente aposta dos organismos da Administração Pública na desmaterialização, simplificação e desburocratização dos processos e serviços prestados aos cidadãos aferir a qualidade percebida dos serviços prestados pela Administração Fiscal, quando comparada com outros serviços públicos, possibilita-nos posicionar no contexto nacional.

Os inquéritos realizados pela Administração Fiscal, com o objetivo de aferir o nível de satisfação dos seus principais grupos de utentes relativamente à qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças (canal *internet*), permitem obter resultados quanto à avaliação deste serviço comparativamente aos serviços de outros Portais da Administração Pública.

Do total de inquiridos que respondeu aos inquéritos cerca de 48% acedeu a outros Portais da Administração Pública, sendo que em termos de apreciação global da qualidade dos serviços

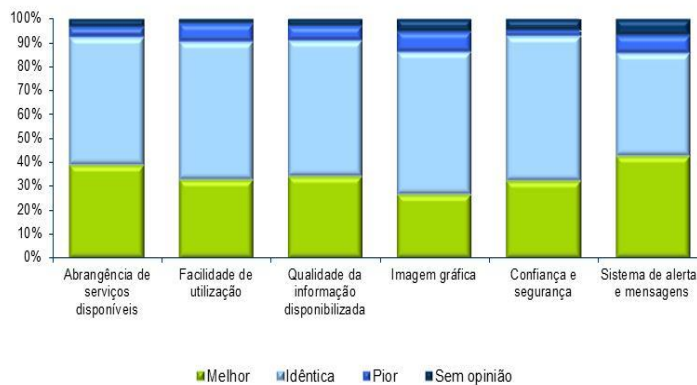
prestados através do Portal das Finanças face à dos outros Portais, 55% considerou ser idêntica e 35% considerou ser melhor.

Avaliação dos serviços prestados em 2012 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da Administração Pública



O gráfico seguinte desagrega a apreciação comparativa pelos vários itens inquiridos, sendo de destacar pela positiva, o “Sistema de alertas e mensagens” e a “Abrangência de serviços disponíveis”.

Avaliação dos serviços prestados em 2012 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da Administração Pública



Desenvolvimentos no preenchimento eletrónico de declarações fiscais

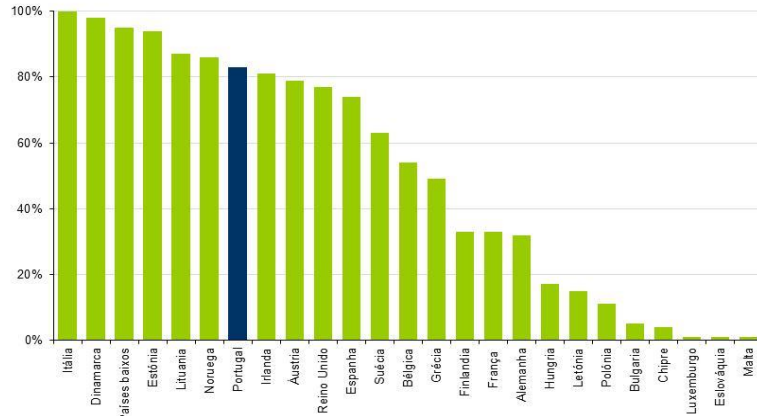
De acordo com os últimos dados disponibilizados pela OCDE² relativos ao preenchimento eletrónico de declarações fiscais em 2011, o desempenho de Portugal nesta área situa-se entre os melhores países da União Europeia.

As declarações relativas ao IRS preenchidas eletronicamente pelos contribuintes face às entregues em papel representaram 83% em 2011, o que compara com 24% em 2004. Relativamente às declarações de IRC e IVA, esta proporção registou 100% em 2011.

² No relatório “Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries: Comparative Information Series” (2011).

Nesse mesmo ano, os valores homólogos apresentados pela Espanha ascendiam a cerca de 74% (IRS), 99% (IRC) e 80% (IVA). Quanto à França e ao Reino Unido apresentavam, respetivamente, valores de 33% e 77% (IRS), 81% e 42% (IRC) e 39% e 67% (IVA).

Declarações de IRS entregues via eletrónica em 2011 - União Europeia (% do total)



Nota: Dados não disponíveis para Eslovénia e Roménia.

Fonte: OCDE (2012).

Comparação com outras administrações aduaneiras de países da UE

Com base na análise de um conjunto de indicadores de resultados, previamente definidos pela Comissão Europeia (CE)³, e que lhe são fornecidos trimestralmente pelos 27 EM, compara-se, em seguida, o desempenho da AT com o de outras administrações aduaneiras comunitárias, em termos de alguns desses indicadores de resultados.

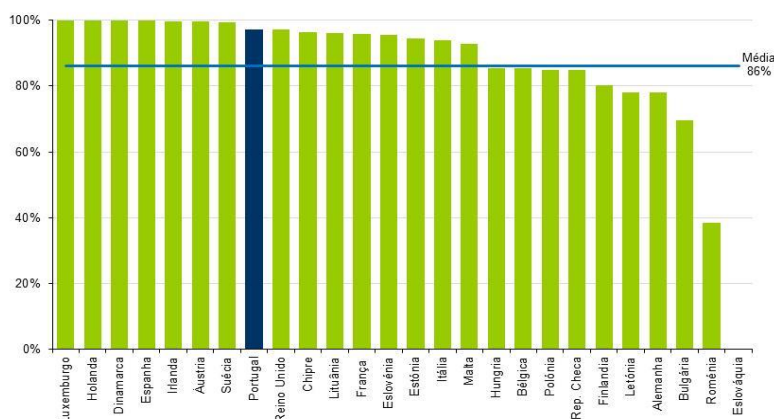
Desta forma, tendo ainda em conta as diferentes dimensões das 27 administrações aduaneiras comunitárias, designadamente em sede de número de funcionários, número de operadores económicos e volume declarativo, salienta-se que, dentro das áreas abrangidas por aqueles indicadores de resultado, as que permitem comparações mais objetivas circunscrevem-se aos resultados em termos de percentagem de controlos efetuados e percentagem de envio eletrónico das declarações.

Considerando que por questões de confidencialidade os vários EM estão obrigados, no âmbito de um Código de Conduta, a não divulgar dados individuais sobre percentagens e tipos de controlos efetuados, apenas se pode afirmar que Portugal ocupa o 7.º e 8.º lugares, respetivamente, em termos de percentagem de declarações de importação e de exportação sujeitas a controlo físico e o 11.º lugar no que se refere à percentagem de declarações de importação sujeitas a controlo documental.

Relativamente ao envio eletrónico das declarações de importação, Portugal apresenta um valor de cerca de 97%, o que lhe permite ocupar a 8.ª posição entre os 27 EM, bastante acima da média comunitária de cerca de 86%.

³ProjetoMoR "Measurement of Results" Quarterly Report of 2011.

Declarações de importação enviadas eletronicamente em 2011 - União Europeia (% do total)



Nota: Dados não disponíveis para a Grécia.

Fonte: CE (Projeto MOR - Dados de 2011).

Refira-se, ainda, que no que respeita às declarações de exportação, a percentagem de envio deste tipo de declarações foi próxima dos 100%, ou seja, apenas em situações residuais que se prendem essencialmente com situações de indisponibilidade dos sistemas estas declarações não foram enviadas eletronicamente.

Comparação internacional do atendimento presencial e por *call center*

As melhorias na eficiência e na qualidade dos serviços prestados ao contribuinte têm sido apoiados pela constante evolução tecnológica. Ao nível do atendimento, as administrações fiscais têm vindo a fazer um uso cada vez mais efetivo de novos canais de comunicação, entre os quais se conta o uso dos *callcenter*, para a resolução das questões fiscais colocadas pelos contribuintes e visando a redução das suas deslocações aos serviços de finanças.

O quadro seguinte compara o atendimento presencial e por *call center*, tendo em conta a população do país, em alguns países da OCDE⁴.

Atendimento presencial e por *call center*

Países	População (milhões)	Atendimento presencial: n.º por 100 cidadãos		Chamadas telefónicas atendidas: n.º por 100 cidadãos	
		2010	2011	2010	2011
França	62,6	24,2	28,5	5,2	4,9
Holanda	16,5	5,3	5,9	83,2	85,0
Bélgica	10,8	-	-	6,5	5,8
Portugal	10,6	141	123	6,7	9,2
Suécia	9,4	14,9	16,0	47,8	46,8
Dinamarca	5,5	7,3	7,1	-	-
Finlândia	5,4	-	-	17,4	19,8
Noruega	4,9	-	-	44,5	40,6

Portugal tem visto aumentar o atendimento telefónico enquanto assiste a uma redução do atendimento presencial, o que se enquadra na estratégia definida de transferência do atendimento presencial para o telefónico com redução muito significativa a nível de custos e ganhos de eficiência.

⁴ Idem.

10. Ranking dos serviços homogéneos

No ponto 3 dos Anexos são apresentados os *rankings* dos serviços homogéneos referentes a 2012. A grande disparidade dos resultados é consequência do desequilíbrio entre Recursos Humanos existentes e os Recursos Humanos identificados como necessários.

Em termos sintéticos retiram-se as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2012, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das Alfândegas apresentou uma taxa média global de 111,1% não se tendo verificado em nenhuma das Alfândegas níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela bom nível de execução.

Na análise aos graus de realização do universo das 15 Alfândegas, constata-se que estes oscilaram entre os 102,9% verificados na Alfândega de Faro e os 118,2% na Alfândega do Aeroporto do Porto.

➤ Direções de Finanças

Em 2012, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das Direções de Finanças apresentou uma taxa média global de 111,7% não se tendo verificado em nenhuma das Direções de Finanças níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela bom nível de execução.

Na análise aos graus de realização do universo das 21 Direções de Finanças, constata-se que estes oscilaram entre os 102,7% verificados na Direção de Finanças da Horta e os 116,4% na Direção de Finanças de Aveiro.

➤ Serviços de Finanças

Relativamente aos Serviços de Finanças, dadas as características, quer organizacionais, quer pelas cargas de trabalho, foram elaborados dois tipos de *rankings*: Serviços de Finanças de Nível I e II.

A atribuição da pontuação final a cada um dos Serviços de Finanças foi ponderada pelos efeitos resultantes do estudo realizado pela anterior DSPSI, atualmente DSPCG, atualizado com base nas cargas de trabalho e nos recursos humanos, existentes à data de 31 de Dezembro de 2012.

- **Serviços de Finanças nível I**

A média dos resultados globais alcançados pelos Serviços de Finanças de nível I foi de 112,7%, com uma variação entre os 40,2% e os 377,1%.

Refira-se o facto de existirem 74 Serviços de Finanças de nível I com valores de realização inferiores a 100%, o que corresponde a cerca de 41,6% destes Serviços.

- **Serviços de Finanças de nível II**

A média dos resultados globais alcançados pelos Serviços de Finanças de nível II foi de 81,8%, com uma variação entre os 14,6% e os 176,4%.

Refira-se o facto de existirem 124 Serviços de Finanças de nível II com valores de realização inferiores a 100%, o que corresponde a cerca de 75,2% destes Serviços.



V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, durante o ano de 2012, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias de fiscalidade e aduaneira, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho e da Comissão na União Europeia, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), bem como em seminários e conferências organizados pelo Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT) e pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA).

Alguns colaboradores da AT participaram em atividades dos programas Fiscalis 2013 e Alfândegas 2013, da Comissão Europeia, quer no domínio da formação quer no da cooperação administrativa, realizadas noutros Estados-membros, nomeadamente, em visitas de trabalho, grupos de projetos, controlos multilaterais e *workshops*, tendo a AT assegurado o acolhimento dos funcionários de outros Estados membros nas atividades realizadas em Portugal.

Além disso, a AT assegurou a negociação de diversas Convenções internacionais para evitar a Dupla Tributação Internacional (CDT) em matéria fiscal e a execução das Convenções em vigor.

No quadro dos instrumentos de cooperação administrativa e de assistência mútua em vigor, a AT desenvolveu ações no domínio da troca de informações com as administrações fiscais dos Estados-membros da União Europeia e de países terceiros, tendo em vista a prevenção e o combate à fraude e evasão fiscal.

Por último, merece destaque a atividade desenvolvida nos planos da cooperação, assistência técnica e formação com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) em matérias fiscais e aduaneiras, bem como a realização de conferências de Diretores-Gerais dos Impostos dos países membros da CPLP.

➤ **Atividade desenvolvida no âmbito da União Europeia**

No que se refere à participação nos trabalhos relativos às matérias fiscais e aduaneiras, quer no âmbito da Comissão quer do Conselho da União Europeia, durante o ano de 2012 assegurou-se a representação nacional no Grupo de Trabalho das Questões Fiscais do Conselho e nos grupos de trabalho, comités e fóruns da Comissão.

Ainda no seio da União Europeia, considerando a união aduaneira e a obrigatoriedade de aplicação uniforme dos procedimentos decorrentes da legislação aduaneira, com particular relevo para o Código Aduaneiro Comunitário e a Pauta Aduaneira Comum, a AT participou no Conselho no Grupo de União Aduaneira e no Grupo de Cooperação Aduaneira, bem como nos comités e grupos de trabalho da Comissão, nomeadamente no que se refere à legislação, à aplicação das medidas da política comercial comum, à implementação das alfândegas eletrónicas, à gestão comum dos riscos, aos métodos de trabalho. De referir, ainda, o importante suporte do programa alfândegas 2013 à atividade aduaneira com o objetivo de procedimentos uniformes e defesa dos interesses financeiros da União.

No que se refere à participação nos grupos de trabalho onde se analisam e discutem as questões de natureza fiscal relativas aos impostos diretos e indiretos, nomeadamente propostas de Diretivas e de Regulamentos do Conselho, no ano de 2012 a AT assegurou a representação portuguesa em 39 reuniões do Conselho da União Europeia, das quais 25 no Grupo das Questões Fiscais, 4 no Grupo de Alto Nível, 6 no Grupo Código de Conduta (Fiscalidade das empresas), e 4 do programa FISCALIS 2013.

Representação no âmbito da União Europeia (Conselho da UE e outros)

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Grupo de Alto Nível	Análise de questões transversais da fiscalidade direta e indireta	4
Grupo das Questões Fiscais		
Imposto sobre transações Financeiras	Analisar e discutir a proposta de Diretiva	7
Regulamento de Execução da Diretiva IVA	Revisão do Regulamento (UE) n.º 282/2011	3
Mecanismo de reação rápida [IVA]	Analisar e discutir a proposta de Diretiva	2
Tributação do <i>Vouchers</i> [IVA]	Analisar e discutir a proposta de Diretiva	3
Base Tributável Comum Consolidada do Imp.de Sociedades	Análise e discussão da proposta de Diretiva	7
Juros e Royalties	Revisão da Diretiva	2
Diretiva da Poupança	Revisão da Diretiva	1
Grupo Código de Conduta	Análise dos regimes fiscais prejudiciais	6
Grupo de União Aduaneira	Participação na discussão das políticas aduaneiras e da legislação, nomeadamente, na elaboração do Código Aduaneiro da União	13
Grupo de Cooperação Aduaneira	Participação na atividade legislativa e de cooperação com outras entidades de aplicação da lei, com relevo para a preparação de ações conjuntas	11
Comité Consultivo dos Recursos Próprios Comunitários	Participação no controlo dos recursos próprios	2
Grupos de Trabalho	Discussão de assuntos específicos relativos à classificação pautal e origem das mercadorias	6
Comité dos Bens Culturais	Participação na elaboração da regulamentação relativa à exportação e importação de bens culturais	1
Grupo de Trabalho UE/EFTA	Participação na elaboração da regulamentação relativa à Convenção do Trânsito Comum e Simplificações dos Procedimentos Aduaneiros	3
Seminários sobre Controlos à Exportação - Bens de Duplo Uso	Identificação de produtos sujeitos a controlos	2
Grupo de trabalho de bens de duplo uso	Revisão da regulamentação	3
Comité Percursos de Droga	Revisão da regulamentação	2
OLAF	Comité de assistência mútua administrativa	2
	Preparação de atividades operacionais	8
Comité do Reforço de Capacidades		1

Em resultado do trabalho desenvolvido no Grupo das Questões Fiscais do Conselho foi aprovado o seguinte ato legislativo:

- Regulamento (UE) n.º 967/2012 do Conselho, de 9 de outubro de 2012, que estabelece medidas de aplicação da Diretiva IVA relativas ao mini “Balcão único” para as prestações de serviços de telecomunicações e prestações de serviços eletrónicos.

Mantendo-se em discussão no Conselho as propostas de Diretivas, Documentos e temas seguintes:

- Proposta de Diretiva relativa à aplicação facultativa e temporária de um mecanismo de autoliquidação ao fornecimento ou prestação de certos serviços que apresentam um risco de fraude;
- Proposta de Diretiva do Conselho relativa a uma matéria Coletável Comum Consolidada do Imposto de Sociedades [COM (2011) 121 final, de 16.03.2011];
- Futuro do IVA - Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social, visando um sistema de IVA mais simples, robusto e eficaz à medida do mercado único [COM (2011) 831 final, de 6.12.2011];
- Aplicação dos princípios da «Boa Governação» em matéria fiscal;
- Cooperação administrativa em matéria de luta contra a fraude e evasão fiscal.

Ainda em 2012 foram apresentadas pela Comissão e iniciou-se a análise e discussão no Conselho das seguintes propostas legislativas:

- Proposta de Diretiva do Conselho sobre um sistema comum de imposto sobre transações financeiras e que altera a Diretiva 2008/7/CE [COM (2011) 594 final de 28.09.2011];
- Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado no que diz respeito ao mecanismo de reação rápida contra a fraude ao IVA [COM (2012) 428 final de 10.05.2012];
- Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado, no que respeita ao tratamento dos *vouchers* [COM (2012) 206 final de 15.05.2012];
- Proposta de Regulamento do Conselho que altera o Regulamento de Execução n.º 282/2011, no que diz respeito às regras sobre a determinação do lugar de tributação de certas prestações de serviços [COM (2012) 763 final, de 29.09.2012].

No Grupo do Código de Conduta, a atividade desenvolvida consistiu, fundamentalmente, na monitorização da legislação introduzida pelos Estados membros para verificar se essa legislação pode ser considerada prejudicial de acordo com os critérios do Código de Conduta (procedimento de *stand still*), e bem assim, o acompanhamento do desmantelamento das medidas fiscais prejudiciais existentes (procedimento de *roll back*), bem como, a análise das medidas «antiabuso» e das «relações com países terceiros» (compromisso de promover a criação de medidas semelhantes às previstas no «Código de Conduta», em países terceiros).

➤ **Grupos de trabalho da Comissão Europeia e outras atividades da UE**

Relativamente à participação nos Grupos de Trabalho da Comissão Europeia, em matéria de impostos diretos e indiretos, a AT assegurou a representação portuguesa em 22 reuniões, das quais, 3 no Grupo de Política Fiscal (*Tax Policy Group*), 2 no Comité IVA, 1 no Grupo de trabalho n.º 1, 5 no Grupo de Trabalho n.º IV, 3 no Fórum Conjunto sobre Preços de Transferência, 1 no Futuro do IVA e 7 noutros Grupos de trabalho da Comissão, conforme se pode verificar no quadro seguinte.

Ainda no âmbito da Comissão Europeia mas no domínio da cooperação administrativa, a AT participou em 11 reuniões do Grupo de Trabalho do Comité de Cooperação Administrativa, com vista à implementação da Diretiva 2011/16/UE, de 15 de fevereiro, relativa à cooperação Administrativa no domínio da fiscalidade e que revoga a Diretiva 77/799/CEE, do Conselho.

Os colaboradores da AT participaram ainda em 5 reuniões do Comité Permanente de Cooperação Administrativa (SCAC) e em 5 reuniões relativas ao Grupo Eurofisc e às suas 4 áreas de trabalho.

Representação no âmbito da União Europeia (Comissão Europeia)

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Grupo de Política Fiscal / <i>Tax Policy Group</i>	Análise de temas transversais da fiscalidade direta e indireta	3
Comité IVA	Análise de questões de aplicação da Diretiva IVA	2
Grupo de Trabalho n.º 1	Análise de questões relacionadas com o IVA	1
Grupo de Trabalho n.º IV	Análise de Questões relacionadas com os impostos diretos e a cooperação internacional	5
Fórum conjunto de Preços de Transferência	Plataforma de diálogo com as administrações fiscais e as empresas	3
Futuro do IVA	Análise das propostas do «Livro verde» sobre o futuro do IVA	1
Fórum da UE sobre o IVA	Plataforma de diálogo entre Administrações Fiscais e as empresas	1
Grupo de Trabalho Estratégia Antifraude no IVA (ATFS)	Análise de assuntos relacionados com o combate à fraude fiscal no IVA	1
Estruturas dos sistemas Fiscais	Análise das estatísticas fiscais dos Estados membros	2
Comité Permanente de Cooperação Administrativa na área dos impostos diretos	Implementação da Diretiva 2011/16/UE	11
Subcomité Permanente de Cooperação Administrativa na área do IVA (SCAC)	Troca de informações no quadro do Regulamento de Cooperação Administrativa na área do IVA [Reg. (UE) n.º 904/2010 de 7.10.2010]	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Participação na elaboração da legislação de aplicação do CAC	76
Grupo EUROFISC	Troca de Informações na luta contra a fraude no IVA	5
Outras Reuniões	FATCA/ Economia comportamental	3
Comité de Gestão da Organização Comum de Mercado - Questões Horizontais	Revisão do Regulamento (CE) n.º 376/2008 da Comissão que estabelece as normas comuns de execução do licenciamento	1
Grupo de coordenação do artigo 23.º	Discussão de orientações e interpretação da regulamentação	3
Programa FISCALIS 2013	Análise e discussão das propostas para o Programa FISCALIS 2020	4
Programa Alfândegas 2013	Preparação legislativa e implementação da legislação e dos sistemas informáticos comuns, intercâmbios de experiências e boas práticas entre administrações aduaneiras	138

No Grupo de Política Fiscal (*Tax Policy Group*), presidido pelo Comissário Algirdas Semeta, foram analisados, entre outros assuntos, as «Recomendações do Conselho relativas aos Programas Nacionais de Reformas de 2012 para cada Estado-membro [Análise anual do Crescimento (*Annual Growth Survey*) do Semestre Europeu]; as «propostas da Comissão Europeia relativamente às medidas antifraude e controlos fiscais», as questões levantadas pela Comunicação da Comissão sobre o «Futuro do IVA» e, o «mecanismo de cooperação reforçada», que vai permitir aos 11 Estados-membros que manifestaram a intenção de adotar o imposto sobre as Transações Financeiras possam concretizar a adoção deste imposto na sequência da análise, discussão e aprovação pelo Conselho da nova proposta da Comissão que será apresentada em 2013.

Nos grupos de trabalho da Comissão as reuniões têm por objetivo tratar de assuntos relacionados com a preparação dos atos legislativos e com a interpretação da legislação em vigor no que se refere aos impostos diretos e indiretos, o que é feito nos Grupos de Trabalho n.º 1 e n.º IV e no Comité IVA. No Fórum Conjunto sobre Preços de Transferência, que é um fórum onde participam as administrações fiscais e as empresas, procura-se encontrar consensos sobre a natureza e tipo de informações que devem ser fornecidas pelas empresas neste domínio e, sobre a redução da conflitualidade entre as empresas e as administrações fiscais.

O Fórum da UE sobre o IVA foi criado pela Decisão da Comissão Europeia de 3 de julho de 2012, publicada no Jornal Oficial da União Europeia de 6.7.2012 e integra os representantes dos Estados-membros e representantes de 15 organizações empresariais com o objetivo de estabelecer uma abordagem coordenada entre as administrações fiscais e as empresas sobre questões do IVA.

No grupo de trabalho sobre as Estruturas dos Sistemas de Tributação procede-se à análise das tendências de evolução dos sistemas fiscais dos Estados-membros, designadamente, das «taxas de tributação efetivas» e outros indicadores quantitativos cujos trabalhos conduziram à publicação, em 2012, do relatório denominado “*Taxation trends in the European Union*”. Em 2012, este grupo de trabalho manteve, ainda, a atividade recorrente de atualização e manutenção da base de dados fiscais “*Taxes in Europe Database*”, disponível *on-line* no sítio *internet* da Comissão Europeia.

Nas reuniões do Programa FISCALIS, a análise incidiu sobre o novo programa FISCALIS 2020 que, depois de aprovado, começará a ser aplicada a partir de 2014.

No âmbito da Comissão Interministerial para Assistência Mútua em Matéria de Cobrança de Créditos (CIAMMC), realizou-se a seguinte atividade:

- Formulação e tramitação de pedidos de assistência em matéria de cobrança de créditos entre Portugal e os outros Estados-membros da UE;
- Participação em duas reuniões do Comité de Cobrança da Comissão Europeia em Bruxelas;
- Elaboração das respostas a diversos questionários provenientes de organismos da Comissão UE e da OCDE;
- Participação na elaboração do projeto de decreto-lei que transpõe a Diretiva 2010/24/UE do Conselho, de 16 de março, o qual foi publicado em 20 de dezembro de 2012 - Decreto-Lei n.º 263/2012.

➤ Programa FISCALIS 2013

O Programa FISCALIS 2013 é um programa comunitário destinado a melhorar o funcionamento dos sistemas de tributação no mercado interno, cujos objetivos estratégicos são os seguintes:

- Lutar contra a fraude;

- Melhorar o funcionamento da cooperação administrativa entre os Estados-membros;
- Desenvolver ferramentas e estratégias de gestão de risco;
- Melhorar e incrementar a utilização dos controlos multilaterais;
- Procurar o cumprimento voluntário e reduzir os custos de cumprimento das obrigações fiscais dos contribuintes;
- Assegurar uma implementação consistente da atual e de nova legislação comunitária em sede de IVA;
- Facilitar uma perceção consistente das deliberações do TJUE nas áreas do IVA e da tributação direta.

Ao longo do ano de 2012, foram desenvolvidas ações de dinamização e acompanhamento com vista à participação de colaboradores da AT nas diversas atividades do programa, bem como em relação ao acolhimento de participantes provenientes dos outros Estados membros, tendo sido assegurada a participação da equipa FISCALIS no Comité FISCALIS e nas reuniões de gestão do programa.

Entre outras atividades desenvolvidas, nas quais participaram colaboradores da AT, salientam-se a participação em controlos multilaterais e seminários, grupos de projeto, *workshops* e visitas de trabalho, tendo em conta o interesse da nossa Administração relativamente aos conteúdos técnicos e aos objetivos propostos para cada um deles e a disponibilidade dos serviços potencialmente intervenientes. De entre os Seminários em que a AT participou de destacar o realizado em Amsterdão sobre a «Tributação em IVA dos Serviços Financeiros e Seguros».

Assim, durante o ano de 2012 foram organizados pela AT 15 programas de acolhimento de funcionários de outros Estados-membros em visitas de trabalho, ao nível regional e *target*, tendo sido acolhidos 82 participantes.

Foi também organizado um Seminário sobre “Declaração Standard de IVA - Redução dos Encargos Administrativos e Melhoria do Controlo” em que estiveram presentes cerca de 84 participantes, entre representantes da Comissão, funcionários dos Estados-membros e países candidatos, e também convidados de algumas empresas (BUSINESSEUROPE; PDC; EDP E CIMPOR).

Portugal organizou ainda dois *workshops* técnicos sobre o tema “*Mini One Stop-Shop (MOSS) Scheme*” (Balcão único - IVA), bem como uma reunião do Grupo de Projeto sobre “Auditoria Informática - ZAPAT” a qual envolveu 6 participantes.

Finalmente, decorreram ainda em Portugal 4 reuniões de Controlos Multilaterais no âmbito dos “Impostos sobre consumo - bebidas alcoólicas” e do “Trabalho Transfronteiriço no sector da Construção Civil”, envolvendo globalmente cerca de 28 participantes.

Relativamente aos seminários realizados noutros Estados-membros salientam-se os referentes a «Cooperação Administrativa na tributação direta e Plano de Atividades 2020», “Reembolsos de IVA - Melhoria dos Procedimentos Transfronteiriços”, “IVA nas Telecomunicações e Prestações de serviços por via eletrónica fornecidos a particulares a partir de 2015” e “Jurisdições Fiscais não Cooperativas, Planeamento Fiscal Agressivo, Fraude e Evasão Fiscais” e, «Tributação em IVA dos Serviços Financeiros e Seguros».

Nas visitas de trabalho a outros Estados-membros, de entre os temas/objetivos dos programas, destacam-se os seguintes:

- Luta contra a fraude/novas metodologias, técnicas e instrumentos de auditoria/ preparação das auditorias/ Cooperação com outras entidades;
- Cooperação administrativa/troca de Informação /Controlo e tributação de não residentes;
- Combate à Economia Paralela;
- Cumprimento Voluntário/ Controlo e Comunicação com os Grandes Contribuintes;
- Cumprimento voluntário e apoio ao Contribuinte;
- Registo, Identificação e controlo de Novos Contribuintes;
- Análise de risco;
- Auditoria informática/Informática Forense;
- Cobrança e recuperação de créditos;
- Impostos Especiais sobre o Consumo - sistemas eletrónicos de controlo;
- Planeamento fiscal /preços de transferência /transações fictícias;
- Tributação e controlo das PME (sistemas antifraude, métodos não convencionais de controlo).

Em resumo, a participação em ações no âmbito do Programa FISCALIS 2013 no ano transato pode ser sintetizada no quadro abaixo apresentado.

Eventos realizados em Portugal e noutros Estados-membros e número de participantes

Ações	N.º de ações	N.º de participantes
Seminários	6	93
Controlos Multilaterais	7	28
<i>Workshops</i>	32	45
Grupos de Projeto	25	25
Visitas de Trabalho	54	138

➤ Programa Alfândega 2013

A Decisão nº 624/2007/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Maio de 2007, adotou um programa de ação no domínio aduaneiro na Comunidade, o Programa Alfândega 2013, visando apoiar e complementar as ações realizadas pelos Estados-membros por forma a garantir o efetivo funcionamento do mercado interno no domínio aduaneiro, no período entre 1 de janeiro de 2008 e 31 de dezembro de 2013.

Pretende-se que as ações realizadas no domínio aduaneiro atribuam prioridade à melhoria dos controlos e das atividades desenvolvidas na luta contra a fraude, minimizem os custos inerentes ao cumprimento da legislação aduaneira para os operadores económicos, assegurem uma gestão eficiente do controlo das mercadorias nas fronteiras externas e protejam os cidadãos da União Europeia no que respeita à segurança e proteção da cadeia internacional de abastecimento. A Comunidade deverá, por conseguinte, poder apoiar, no âmbito das suas competências, as ações das administrações aduaneiras dos Estados-Membros, devendo tirar-se todo o partido de todas as possibilidades de cooperação administrativa e de assistência administrativa mútua previstas na regulamentação comunitária.

As participações nas ações financiadas pelo Programa Alfândega 2013 constituem uma importante vertente da programação da formação da Autoridade Tributária e Aduaneira, sublinhando a dimensão comunitária e internacional da Área de Gestão Aduaneira.

Na verdade, tais participações asseguram a interação entre as administrações dos Estados-membros e o desempenho das respectivas atribuições de forma uniforme, garantindo controlos com resultados equivalentes nas diferentes alfândegas da União Europeia e o mesmo nível de apoio e facilitação do comércio lícito., o que a nível nacional tem conduzido à adoção de novos métodos de trabalho e à melhoria do conhecimento da legislação aduaneira comunitária e têm permitido a comparação de sistemas ou aplicações informáticas já implementadas noutras Administrações com os sistemas informáticos existentes ou em desenvolvimento a nível nacional, levando a que fossem consideradas e, sempre que possível, adoptadas a curto prazo as “melhores práticas” identificadas.

De salientar que, na vertente aduaneira, a AT participou em 138 ações, com a participação de 187 colaboradores, com relevância para os grupos de projeto comunitários para implementação das alfândegas eletrónicas, para a análise técnica em sede de procedimentos de importação, exportação, trânsito, classificação pautal, origens, técnicas laboratoriais, análise de risco, contrafação, autorizações únicas, procedimentos simplificados, e outros, bem como o programa de visitas que permitiu comparar os procedimentos aplicados nos Estados-membros envolvidos e identificar as melhores práticas, tendo como referência a procura da uniformidade de procedimentos.

➤ Atividade desenvolvida no âmbito da OCDE

No âmbito da OCDE, em matéria de fiscalidade, a AT assegurou a representação nacional nas reuniões do Comité dos Assuntos Fiscais e nos grupos de trabalho específicos em matérias fiscais, bem como, em diversas Fóruns, tais como, o «Fórum sobre as práticas fiscais prejudiciais» e o «Fórum Global sobre Transparência e Troca de Informações para sobre matéria fiscal». No âmbito deste último Fórum decorreu durante o ano de 2012 a primeira fase da avaliação de Portugal - *Peer Review* - sobre a aplicação dos *standards* internacionais para a transparência para efeitos fiscais, tendo sido criado um *task force* para responder a um questionário da OCDE específico para este efeito, bem como às questões adicionais que foram sendo colocadas à medida que estava a ser elaborado o Relatório de avaliação, o qual será discutido e aprovado numa reunião do Fórum em 2013.

Em resultado da atividade desenvolvida nos grupos de trabalho da OCDE em que Portugal se fez representar e deu os respetivos contributos, foram editadas, em 2012, as seguintes publicações: *Revenue Statistics 1965/2012*, *Taxing Wages 2011*, *Consumption Tax Trends 2012*; *OECD TaxDatabase* (publicação *on-line*), *Environmentally related taxes database* e, *Dealing effectively with the challenges of transfer pricing*. Durante todo o ano, também houve colaboração com a OCDE com o envio de informação quantitativa e qualitativa para a publicação *OCDE Tax Administration in OCDE and selected non-OECD countries: Comparative Information Series*.

Representação no âmbito da OCDE

	Nº reuniões
Comité dos Assuntos Fiscais	2
Grupo de Trabalho n.º 1 [Convenções Dupla Tributação]	2
Grupo de Trabalho n.º 2 [Estudos e Estatísticas fiscais]	3
Grupo de Trabalho n.º 8 [Fraude e evasão fiscal]	1
Grupo de Trabalho n.º 9 [impostos indiretos - IVA]	2
Grupo de Trabalho n.º 10 [Troca de Informações e cumprimento fiscal]	2
Grupo Trabalho tributação do Ambiente	2
Fórum Global [Transparência e troca de Informações para fins fiscais]	2
Reunião do <i>peer review</i> do Fórum Global [Transparência e troca de Informações para fins fiscais]	1
Fórum IVA	1
Fórum Global [Preços de Transferência]	1
<i>Network</i> sobre Relações Financeiras e Fiscais entre níveis de Governo	4
Fórum das Práticas Fiscais Prejudiciais	1
Seminário de Peritos do Ambiente	1
<i>Coordinating Body</i> - Convenção OCDE/CE sobre Assistência Mútua Administrativa e matéria fiscal	2
Reunião sobre o FATCA	1

Relativamente à Convenção Multilateral de OCDE/Conselho da Europa sobre «Cooperação e Assistência Mútua Administrativa em matéria fiscal e o respetivo Protocolo de Alteração, que foi assinada por Portugal em 27 de maio de 2010, durante o ano de 2012 foi desenvolvido o trabalho de preparação do processo conducente à aprovação e ratificação da Convenção por parte de Portugal. Tratando-se de um instrumento multilateral, que cobre diversas modalidades de cooperação e assistência administrativa, logo que entre em vigor, uma vez aprovada e ratificada, esta Convenção irá contribuir para assegurar e melhorar a aplicação da legislação interna e para combater práticas de evasão e fraude internacionais.

- **Negociação de Convenções para evitar a dupla tributação e prevenir a evasão fiscal em matéria de impostos sobre o rendimento**

Durante o ano de 2012, realizaram-se 9 rondas de negociações de Convenções para evitar a dupla tributação do rendimento se prevenir a evasão fiscal, de acordo com o quadro seguinte.

Rondas de negociação de Convenções

Países	Local de realização
Albânia	Lisboa
Azerbaijão	Lisboa
Equador	Lisboa
Equador	Quito
Gana	Lisboa
Líbia	Lisboa
Peru	Lima
Reino Unido	Lisboa
São Tomé e Príncipe	Cidade da Praia

Durante o ano de 2012, foram assinados os Protocolos adicionais às Convenções com Singapura e a Suíça, tendo sido ratificadas neste ano, por Decreto da Presidência da República, as Convenções com a Noruega (DR n.º 73 Série I, de 12.04.2012), a Colômbia (DR n.º 74 Série I, de 12.04.2012), os Emiratos Árabes Unidos (DR n.º 74 Série I, de 13.04.2012), o Panamá (DR n.º 75 Série I, de 16.04.2012), o Qatar (DR n.º 76 Série I, de 17.04.2012), o Japão (DR n.º 76 Série I, de 17.04.2012) e Timor -Leste (DR n.º 154 Série I, de 8.09.2012) e foi aprovado o Acordo para evitar a dupla tributação e prevenir a evasão fiscal em matéria de impostos sobre o rendimento com a Região Administrativa Especial de Hong-Kong (DR n.º 75 Série I, de 16.04.2012). Neste ano de 2012 foi ainda ratificado o Protocolo e o Protocolo Adicional à Convenção com o Luxemburgo (DR n.º 56 Série I, de 19.03.2012).

➤ **Processos de Pré-contencioso e de Contencioso do Tribunal de Justiça da União Europeia [TJUE] e questões colocadas pela Comissão Europeia no âmbito do projeto *EU-Pilot***

Em 2012, foram solicitados 47 contributos em matéria de IVA e 24 em matéria de impostos sobre o rendimento (IR) e outros impostos, no âmbito dos processos de pré-contencioso e de processos de contencioso do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE). Na sequência dessas solicitações a AT respondeu sob a forma de Informações e/ou de Observações escritas ou, através de resposta às notificações, a um total de 53 processos de IVA [47 questões prejudiciais e 6 observações e alegações para o TJUE] e 32 de IR e outros impostos, nas quais se incluem as observações e comentários respeitante a um processo (C-38/10 Comissão/Portugal) em que a AT assegurou a representação de Portugal nas audiências para alegações orais no TJUE, no Luxemburgo. Por outro lado foram ainda dadas respostas a 7 questões colocadas pela Comissão Europeia no âmbito do *EU-Pilot*, um projeto-piloto da UE que está em funcionamento desde abril de 2008 com o objetivo de proporcionar respostas mais rápidas e mais completas às perguntas e soluções para os problemas decorrentes da aplicação da legislação da União Europeia - em especial sobre questões apresentadas por cidadãos ou empresas - e que requerem a confirmação da posição, de facto ou de direito, do Estado-membro requerido.

➤ **Cooperação Administrativa no domínio da troca de informações**

Em 2012, a AT continuou a utilizar ativamente a cooperação administrativa no domínio da troca de informações intracomunitária no âmbito do IVA Regulamento (UE) n.º 904/2010, de 07 de outubro de 2010 [que substituiu o Regulamento (CE) n.º 1798/2003, faseadamente, a partir de 2010, mas com especial incidência a partir de 2012], com o objetivo de luta contra a fraude e evasão fiscal no âmbito do IVA. Neste ano foram solicitados a outros Estados-membros 528 pedidos de informação (pedidos enviados) tendo os outros Estados-membros solicitado a Portugal (pedidos recebidos) 283. Para além da troca de informações a pedido, as autoridades competentes dos Estados-membros também procedem à troca de informações espontâneas, embora o respetivo número tenha uma menor expressão, sem prejuízo da respetiva importância.

No domínio da tributação direta, os pedidos de informação formulados pela AT às autoridades competentes de outros países, no quadro da Diretiva 77/799/CEE, ou das Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT), ascenderam a 294, tendo sido recebidos 132 pedidos de informações. Destes, no âmbito da União Europeia, foram recebidos 112 pedidos de informação e efetuados 200.

Informações recebidas e solicitadas em 2012

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos Diretos
A pedido	Recebida	283	132
	Enviada	528	294
Espontânea	Recebida	81	252
	Enviada	154	219
Automática	Origem/Destino/Tipo/Natureza		Impostos Diretos
	Espanha	Recebida	79239
		Enviada	22040
	Outros Estados	Recebida	880624
		Enviada	369964
	Diretiva da Poupança	Recebida	56739
Enviada		57287	

Relativamente à troca de informação espontânea, foram recebidas informações relativas a 252 sujeitos passivos e foram enviados 219.

Já no que se refere à «troca automática» de informações, o número total de informações recebidas ascendeu a 959 863 registos, dos quais, 807 520 provieram de França e são referentes a dois exercícios económicos (2009 e 2010); 79 239 de Espanha e 73 104 provenientes de outros Estados.

No que concerne à informação enviada automaticamente por Portugal, o número total de registos enviados foi de 392 004, sendo 22 040 para Espanha, 174 618 para França; 32 180 para a Alemanha; 31 060 para o Canadá; 42 468 para os EUA, 22 510 para o Brasil e 67 128 para outros Estados.

Outra parte relevante da «troca automática» de informações diz respeito à aplicação da «Diretiva da Poupança», que tem por objetivo permitir às Administrações fiscais dos Estados-membros tomar conhecimento, relativamente às pessoas singulares (particulares) que sejam residentes para efeitos fiscais nos respetivos territórios, dos rendimentos obtidos por essas pessoas em outros Estados-membros, bem como os obtidos em países e territórios terceiros com os quais foram celebrados acordos para a aplicação de disposições equivalentes às da Diretiva da Poupança. Neste domínio foram recebidos mais de 56 000 registos e enviados cerca de 57 000.

A cooperação administrativa no domínio do IVA desenvolve-se ainda no âmbito das reuniões do SCAC (Subcomité para a Cooperação Administrativa, da Comissão Europeia) e no Grupo *Eurofisc*.

➤ OMA - Organização Mundial das Alfândegas

Portugal é membro fundador da OMA, criada em 1952 e suportada pela Convenção para a criação do Conselho de Cooperação Aduaneira. O Conselho é o seu órgão de governação e a OMA tem atualmente 179 membros, a quase totalidade dos países existentes, representando 98% do comércio mundial. De notar que os 8 países da CPLP são membros da OMA.

A AT fez-se representar pelo Diretor-Geral nas 119.^a e 120.^a sessões do Conselho, que se realizaram em Bruxelas, nos dias 28 a 30 de junho de 2012, onde participam os 179 membros, bem como as mais diversas organizações internacionais convidadas e associações representativas do comércio. Igualmente a AT foi representada ao mais alto nível bem nas 67.^a e 68.^a reuniões da Comissão Política que decorreram entre 25 e 27 de junho em Bruxelas e entre 3 e 5 de Dezembro em Quioto.

De relevar que Portugal é membro da Comissão Política da OMA no período 2011-2013, no quadro das regras do Acordo de Bergen, tratando-se do segundo órgão na governação da organização.

Os temas em debate nestas reuniões focam-se na estratégia que as alfândegas no mundo devem prosseguir para responder aos novos desafios, nomeadamente a gestão de riscos, a cobrança face aos cenários de crise internacional, a segurança da cadeia logística internacional face às ameaças terroristas, a proteção da sociedade, no quadro da falsificação da propriedade intelectual e da contrafação, das espécies em vias de extinção, as ameaças ambientais, o combate às mercadorias perigosas. Igualmente, debatem-se as melhores práticas para o reforço das capacidades das alfândegas como instrumento de facilitação/controlo do comércio e o respetivo impacto na economia dos países.

A atividade técnica desta organização traduz-se na realização de diversos comités e grupos de trabalho, participando a AT essencialmente nos comités das origens, do valor aduaneiro, do sistema harmonizado de codificação das mercadorias, no *enforcement* e no de reforço de capacidades. Sendo de referir o acompanhamento da implementação das convenções de Quioto relativa à simplificação e harmonização dos procedimentos aduaneiros, do sistema harmonizado de codificação das mercadorias, da assistência mútua internacional e do Quadro de normas para a segurança e facilitação do comércio.

Atividades no âmbito da OMA

Ação	Nº reuniões
Participação na discussão relativa às origens, valor aduaneiro, classificação pautal e <i>enforcement</i>	12

Também no quadro da cooperação aduaneira são realizadas múltiplas ações operacionais de âmbito mundial ou regional, tendo no ano de 2012 Portugal participado na PANGEA V.

É de referir o papel ativo que Portugal tem tido no seio desta organização no âmbito do programa PROLIP, promoção da língua portuguesa e reforço das capacidades das alfândegas dos países da CPLP, sendo suportado pelo Programa *Fellow partnership* em que um funcionário dos CPLP se encontra colocado na OMA tratando a documentação técnica e disponibilizando-a em português no site da OMA e no site dos países de língua portuguesa.

Ainda no âmbito do apoio aos CPLP, a OMA faz-se representar nas reuniões das conferências de Diretores-Gerais das alfândegas e no grupo de alto nível dos CPLP, tendo participado no ano de 2012 na XXVII Conferência de Diretores-Gerais das alfândegas dos CPLP e na 7ª Reunião do Grupo de Trabalho de Alto Nível.

➤ CIAT - Centro Interamericano de Administrações Tributárias

O Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT) é um organismo público internacional, sem fins lucrativos, com sede no Panamá, fundado em 1967, de que Portugal faz parte, representado pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), promovendo a evolução, a aceitação social e o fortalecimento institucional das administrações tributárias, fomentando a cooperação internacional e as ações conjuntas em matéria de intercâmbio e de experiências das melhores práticas.

Fazem parte do CIAT 39 países membros e países membros associados, nos quatro continentes: 31 países americanos; cinco países europeus; dois países africanos e um país asiático. Os idiomas oficiais são: Espanhol, Inglês, Português e Francês.

O Conselho Diretivo do CIAT, no período 2012-2013, integra um Presidente (Chile) e oito Conselheiros (Argentina, Equador, Estados Unidos, Peru, Brasil, El Salvador, Haiti e Portugal) e tem por missão, em linhas gerais, a responsabilidade da direção, acompanhamento e cumprimento das atividades e execução do orçamento da Secretaria Executiva, bem como a definição das diretivas estratégicas e institucionais do CIAT. O Diretor-Geral da AT como representante de Portugal, no biénio 2012-2013, na qualidade de conselheiro, integra o Conselho Diretivo do CIAT.

No âmbito das atividades do CIAT, destacam-se a realização, com periodicidade anual, da Assembleia-Geral e a Conferência Técnica. São ainda realizadas Conferências Técnicas que são fóruns para a discussão, pelos representantes e funcionários dos países membros e associados do CIAT, de temas fiscais especializados

De 23 a 26 de abril de 2012, realizou-se em Santiago do Chile a 46.^a Assembleia Geral, na qual a AT participou ativamente, nomeadamente com a apresentação de dois temas e se fez representar, pelo Diretor-Geral e pela correspondente do CIAT, sob os temas “ Melhorando o Desempenho da Administração Tributária” e “O Controlo da Evasão e a Assistência aos Contribuintes”, tendo participado nos quatro dias da reunião, 40 delegados dos países membros e associados, e assistiram ao evento vários observadores do CIAT, bem como representantes de organismos internacionais como o FMI, a Comissão Europeia, a OCDE, a CEPAL (Comissão Económica para a América Latina e o Caribe), e o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), entre outros.

A Conferência Técnica realizou-se em Amsterdão, de 14 a 18 de outubro de 2012, sob o tema central de “Cooperação Inteligente”, tendo, também, sido realizada, em 13 de abril, a reunião do Conselho Diretivo do CIAT, de que Portugal faz parte. A delegação de Portugal, país membro, foi constituída pelo Diretor-Geral, pela SDG do Planeamento, Organização e Comunicação e pela correspondente do CIAT, os quais participaram ativamente nas referidas reuniões.

➤ IOTA - Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias

Criada em finais de 1996, a IOTA iniciou a sua atividade operacional em 1 de março de 1997 com 7 membros fundadores, assumindo-se como um fórum para o intercâmbio de experiências e de apoio à modernização das administrações tributárias da Europa Central e Oriental. Portugal tornou-se membro efetivo da IOTA em 1 de janeiro de 2008. Atualmente, a IOTA conta com 45 membros.

A IOTA realizou a sua 16.^a Assembleia-Geral em Oslo, nos dias 5 e 6 de julho de 2012, na qual a AT se fez representar pelo Diretor-Geral e pela principal pessoa de contacto, estando presentes 158 delegados em representação de 45 administrações tributárias e de 14 organizações internacionais. Os participantes discutiram o tema *Good Governance - The Way Forward for Administrations moving from Reactive to Proactive Approaches*, tendo sido feita pelo Diretor-Geral uma apresentação sobre o tema *Voluntary Compliance - Taxpayer's Quality Service Strategy*.

Durante o ano de 2012, foi ainda organizado e realizado o 18.º fórum, em Lisboa, de 23 a 24 de fevereiro, para as «principais pessoas de contacto», nos quais a AT se fez representar pelo Diretor-Geral e pela principal pessoa de contacto.

A atividade da IOTA desenvolveu-se ainda através de:

- Programa de atividades técnicas, que inclui a organização de eventos, nomeadamente, grupos e equipas de trabalho, estudo de casos, *workshops* e fórum de formação;
- Publicações técnicas, relatórios pós-eventos e o *website* da organização;
- Programa da Administração, onde se incluem as questões estratégicas, administrativas e financeiras da organização;
- Questionários de natureza técnica e Informações.

Durante o ano de 2012, para além da assembleia-geral e do fórum, realizaram-se 24 eventos em vários países, tendo a AT estado representada em 19 desses eventos por funcionários das áreas funcionais a que respeitam os conteúdos técnicos em análise.

De entre os principais eventos em que se fez representar destacam-se os seguintes:

- Gestão estratégica: avaliação do desempenho;
- Prevenção e deteção de fraude no IVA;
- Serviços ao Contribuinte no Mundo Moderno;
- Estrutura e Organização das Administrações Tributárias à Luz dos Processos de Integração;
- Utilização da Comunicação para Influenciar a Cultura do Contribuinte;
- Abordagens Inovadoras para Gestão dos Negócios nas administrações tributárias;
- Desenvolvimento e Manutenção dos Armazéns de dados nas administrações fiscais.

➤ **Participação na elaboração e acompanhamento da gestão de Acordos, Convenções e Tratados Internacionais**

	Ação
Países da América Latina e Espanha (COMUCAM/COMALEP)	Análise do Projeto de Protocolo de Alertas de Assistência Mútua Administrativa Processo de Ratificação do Protocolo de Revisão da Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua (COMUCAM) junto do MNE
Países da CPLP	Memorando de Entendimento Antifraude entre os Países da CPLP - emissão de parecer Harmonização em Língua Portuguesa das Diretivas dos Anexos Específicos da Convenção de Quioto Revista Harmonização em língua portuguesa da nomenclatura do Sistema Harmonizado - 47º Grupo de Trabalho SH CPLP - Angola
Comissão do Domínio Público Marítimo	Emissão de pareceres referentes a questões e a diplomas legais relacionados com o Domínio Público Marítimo

➤ **Cooperação bilateral e no âmbito dos PICAT e dos PICATFin**

No âmbito da cooperação institucional com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), foram celebrados, entre o Ministro das Finanças e da Administração Pública de Portugal e os seus homólogos de Angola, Moçambique, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe e Guiné-Bissau, Programas Integrados de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas (PICATFin), implicando, necessariamente, a participação da AT em diversas ações de assistência técnica e de formação.

No ano de 2012 importa destacar o novo PICATFin2012-2015 com Angola. O novo Acordo Quadro foi assinado a 26 de março de 2012 pelo Ministro das Finanças da República de Angola e pelo Ministro de Estado e das Finanças da República Portuguesa, tendo sido definidas como de apoio prioritário nas áreas das Alfândegas, Impostos e Tecnologias de Informação e Comunicação, as seguintes ações de cooperação:

- Justiça Tributária;
- Combate antifraude;
- Assistência na reorganização dos órgãos locais da administração tributária;
- Desenho e implementação da administração tributária única;
- Ações de capacitação dos recursos humanos;
- Implementação do Instituto de Formação Tributária;
- Apoio na adoção de um novo sistema informático;
- Outras matérias que venham a ser identificadas pelas partes.

O quadro seguinte descreve as ações concluídas em 2012 relativas aos PICATFin e também à cooperação bilateral.

Ações de cooperação bilateral e no âmbito dos PICATFin

		Data
Moçambique		
PICATFin	Ação de Formação (AF) sobre Convenções Internacionais e Acordos ACP	29 de janeiro a 12 de fevereiro
PICATFin	AF sobre Avaliação de mercadorias	27 a 31 agosto
PICATFin	AF sobre Auditoria pós desalfandegamento - 2 módulos	5 a 16 de novembro
PICATFin	AF (8) sobre Inspeção Tributária - Gestão e Análise de Risco; Inspeção Tributária - Capacitação em técnicas de auditoria ao sector financeiro; Tributação Internacional do Rendimento; e Auditoria Tributária	várias
Angola		
Bilateral	Visita ao Porto de Leixões e aos serviços Centrais	13 de abril
Bilateral	AF sobre Técnicas de negociação de acordos internacionais (Luanda)	7 a 12 de outubro
Bilateral	Estágio nos Jurídicos	18 de junho a 12 de julho
Bilateral	Visita de estudo ao CEF (Lisboa)	17 a 21 de setembro
Bilateral	Visita a AT no âmbito da antifraude (Lisboa)	27 e 28 de setembro
Bilateral	Visita de estudo à AT no âmbito da imagem Institucional (Lisboa)	10 a 12 de dezembro
Guiné-Bissau		
PICATFin	Assistência técnica para revisão do diploma sobre Contencioso Aduaneiro	fevereiro
São Tomé e Príncipe		
PICATFin	AF sobre Auditoria pós desalfandegamento	24 de maio a 8 de junho
PICATFin	AF sobre Classificação pautal	31 de maio a 8 de junho
PICATFin	Assistência mútua e trafico de contentores	22 a 29 de junho
Bilateral	Apoio na elaboração manual Procedimentos Auditoria Interna	setembro
Cabo Verde		
UNDOC	AF sobre luta contra a droga	26 a 30 de março
PICATFin	AF sobre Convenção de DOHA e GATT (Praia)	24 de setembro a 5 de outubro
PICATFin	AF sobre Convenção de DOHA e GATT (Mindelo)	idem
PICATFin	AF sobre auditoria pós desalfandegamento - fiscalização empresas (Praia)	1 a 16 de outubro
PICATFin	AF sobre auditoria pós desalfandegamento - fiscalização empresa (Mindelo)	idem

➤ **Comunidade de Países de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)**

De referir a aprovação do PICAT IV para o triénio 2013-2015 com a CPLP, tendo-se finalizado em 2012 o PICAT III.

Ações no âmbito da CPLP

IV Conferência de Diretores-Gerais dos Impostos (Cabo Verde, cidade da Praia, 18 a 19 de junho), sobre “A Modernização das Administrações Tributárias na Vertente da Qualidade dos Serviços Prestados ao Contribuinte”
XXVII Conferência de Diretores-Gerais das Alfândegas dos Países Membros da CPLP (outubro, São Tomé e Príncipe).
7ª Reunião do Grupo de Trabalho da Convenção de Quioto Revista (Angola)
7ª Reunião do Grupo de Trabalho de Alto Nível - GTAN (Cabo Verde)
3ª Reunião Virtual do Grupo de Trabalho do Site da CPLP (Lisboa).
Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa

➤ **Outros países**

Ações de cooperação com outros países

	Tema
Turquia	Visita de estudo subordinada às regras de origens - ação, a pedido do país, no âmbito do Programa TAIEX da União Europeia
Bielorrússia	Visita de estudo subordinada ao uso de <i>scanners</i> no controlo aduaneiros - ação, a pedido do país, no âmbito do Programa TAIEX da União Europeia
Brasil	Coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais como, p. ex., a COMUCAM e CPLP

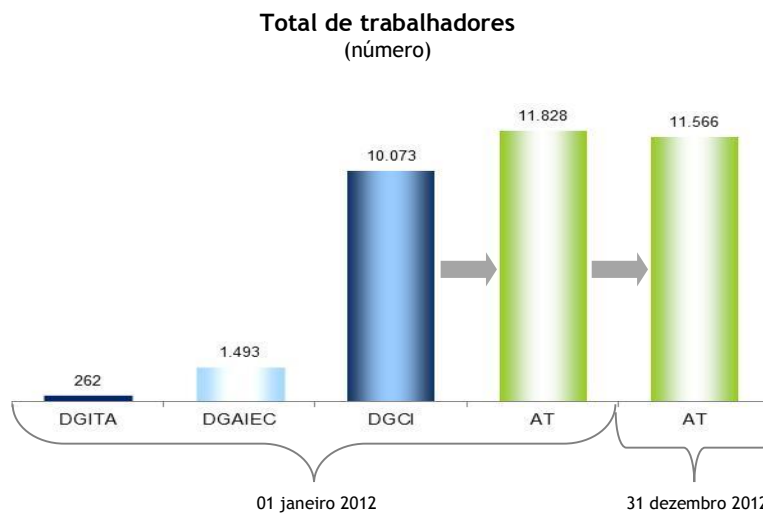


VI. BALANÇO SOCIAL

Total de trabalhadores

À data do arranque da AT, 1 de janeiro de 2012, existiam 11.828 trabalhadores que resultaram da fusão das três direções-gerais. De realçar que 85% dos trabalhadores desta nova entidade são provenientes da extinta DGCI, 13% são oriundos da extinta DGAIEC e 2% dos trabalhadores pertenciam ao mapa de pessoal da extinta DGITA.

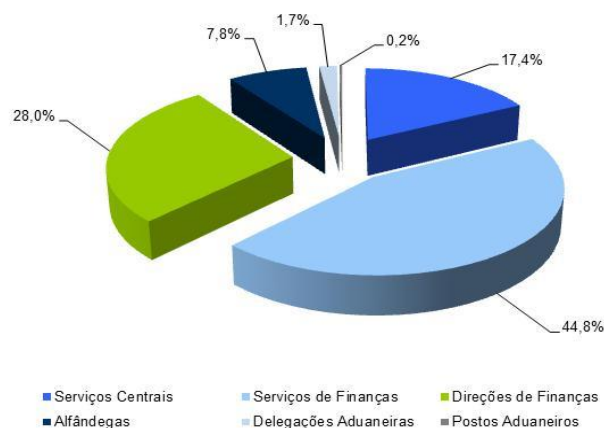
No final de 2012, designadamente em 31 de dezembro, a AT contava com 11.566 trabalhadores, menos 2,3% que os existentes à data da fusão. A maior redução de efetivos ocorreu no último trimestre de 2012, registando-se uma redução de 1,1% dos efetivos.



Distribuição dos trabalhadores por serviços

A grande maioria dos trabalhadores (82,6%) encontra-se em exercício de funções nos serviços desconcentrados da AT e os restantes (17,4%) exercem funções nos serviços centrais.

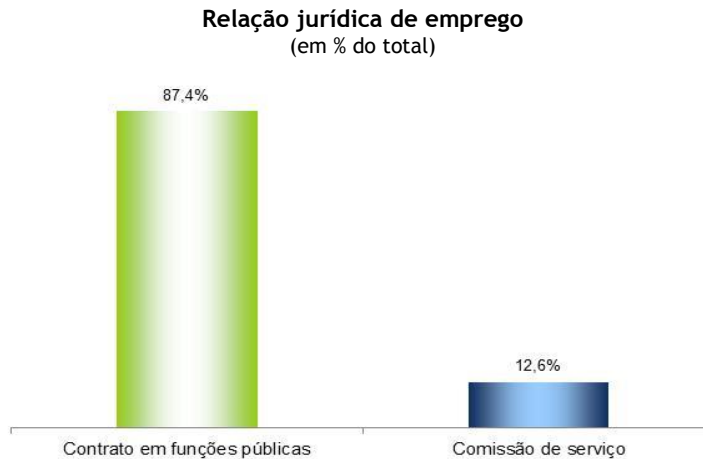
Distribuição dos trabalhadores por serviços, em 31 de dezembro de 2012
(em % do total)



Atendendo à missão desta organização, é nos serviços de finanças que se concentram 5.185 trabalhadores, o que corresponde a uma repartição percentual de 44,8% do total de trabalhadores. Todavia, o processo de fusão não atenuou a tendência decrescente de trabalhadores nestes serviços. Em relação a 2011, regista-se uma diminuição absoluta de 145 trabalhadores nos serviços de finanças.

Modalidade de vinculação

Decorrente da aplicação da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de fevereiro (diploma que define e regula os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas) a relação jurídica de emprego predominante na AT é o contrato de trabalho em funções públicas, estando abrangidos por esta modalidade 87,4% dos trabalhadores. Os restantes trabalhadores (12,6%) são titulares de cargos de dirigentes e, como tal, exercem funções em regime de comissão de serviço.



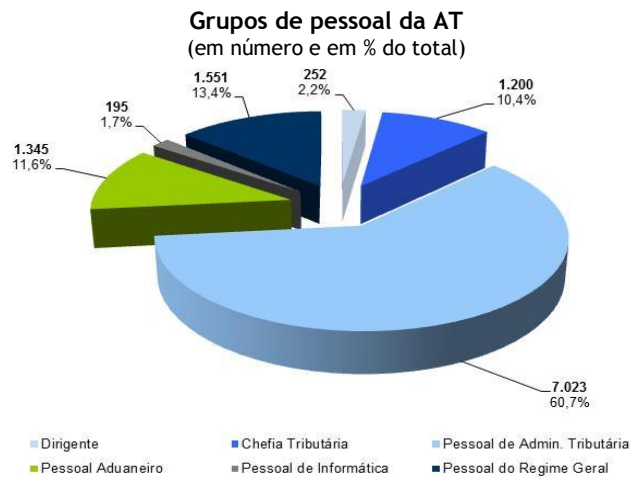
Distribuição dos trabalhadores por grupos profissionais

A AT conta atualmente com seis grandes grupos de pessoal, conforme o quadro seguinte, resultantes da fusão das três direções-gerais (extinta DGCI, extinta DGAIEC, extinta DGITA). De salientar, que se encontra em fase de conclusão o projeto do estatuto de pessoal e regime de carreiras da AT, tendo em vista a harmonização das carreiras específicas desta organização.

Grupos de pessoal da AT
• Dirigente (Grupo transversal às três extintas direções-gerais)
• Chefia Tributária (Cargo específico da extinta DGCI)
• Pessoal de Administração Tributária (Grupo específico da extinta DGCI)
• Pessoal Aduaneiro (Grupo específico da extinta DGAIEC)
• Pessoal de Informática (Grupo específico da extinta DGITA)
• Pessoal do Regime Geral (Grupo transversal às três extinta direções-gerais)

Como pode ser verificado no gráfico seguinte, o grupo dominante na AT é o do pessoal de administração tributária que agrega 7.023 dos trabalhadores (equivalente a 60,7% do total). Seguem-se os grupos de pessoal do regime geral com 1.551 trabalhadores (equivalente a 13,4%) e o grupo de pessoal aduaneiro com 1.345 trabalhadores (equivalente a 11,6%). No outro extremo está o grupo de pessoal dirigente com 252 trabalhadores (equivalente a 2,2%) e o pessoal de informática⁵ que aglutina 195 trabalhadores (equivalente a 1,7%).

⁵Em cumprimento das orientações emanadas pela DGAEP, salienta-se que os chefes de equipas multidisciplinares, em exercício nas áreas da subdireção-geral dos sistemas de informação da AT, estão considerados no grupo de pessoal de informática.



O lato campo de atuação da AT, e a elevada responsabilidade que recai sobre os serviços locais, implica a designação de várias centenas de trabalhadores no cargo de chefia tributária, previsto no Decreto-Lei n.º 557/99, de 17/12. Neste sentido, a AT conta com 1.200 trabalhadores (equivalente a 10,4% do total de trabalhadores) responsáveis pelo funcionamento destas unidades desconcentradas.

Distribuição dos trabalhadores por cargos/carreiras

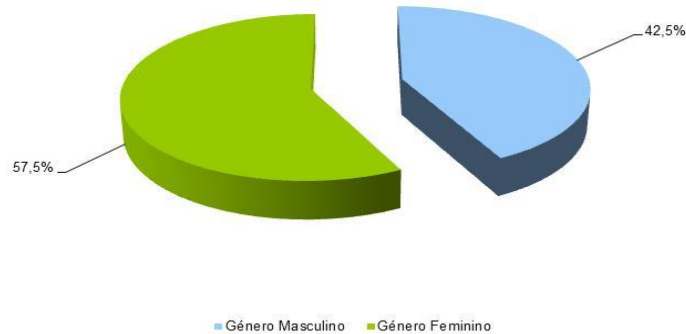
Grupo de pessoal	Cargo/Carreira	Total
Dirigente	Diretor-Geral	1
	Subdiretor-Geral	16
	Diretor de Serviços	78
	Chefe de Divisão	157
	Total	252
Chefias Tributárias	Chefe de Finanças	335
	Adjunto do Chefe de Finanças	865
Total	1.200	
Pessoal de Administração Tributária	Gestão Tributária	1.430
	Inspeção Tributária	2.059
	Técnico de Administração Tributária Adjunto	3.351
	Investigação Tributária	9
	Técnico Economista	147
	Técnico Jurista	27
Total	7.023	
Pessoal Aduaneiro	Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	3
	Técnico Superior Aduaneiro	269
	Técnico Superior Laboratório	1
	Técnico Verificador Aduaneiro	253
	Verificador Auxiliar Aduaneiro	624
	Secretário Aduaneiro	195
Total	1.345	
Pessoal de Informática	Especialista de Informática	128
	Técnico de Informática	67
Total	195	
Pessoal do Regime Geral	Técnico Superior	216
	Assistente Técnico	980
	Assistente Operacional	355
Total	1.551	
Total global		11.566

O quadro anterior apresenta a distribuição dos trabalhadores pelos cargos/carreiras existentes a 31 de dezembro de 2012. A carreira de técnico de administração tributária adjunto (TATA) com 3.351 trabalhadores é a mais representativa (29%), logo seguida da carreira de inspeção tributária (IT) e da carreira de gestão tributária (TAT), com 2.059 (18%) e 1.430 (12%) dos trabalhadores, respetivamente. No conjunto, estas três carreiras representam 59% do total de trabalhadores da AT.

Distribuição dos trabalhadores em função do género

O corpo de trabalhadores da AT é constituído, maioritariamente, por mulheres. Em 31 de dezembro de 2012, existiam 6.653 mulheres e 4.913 homens, o que corresponde a uma taxa de feminização de 57,5% e a uma taxa de masculinização de 42,5%.

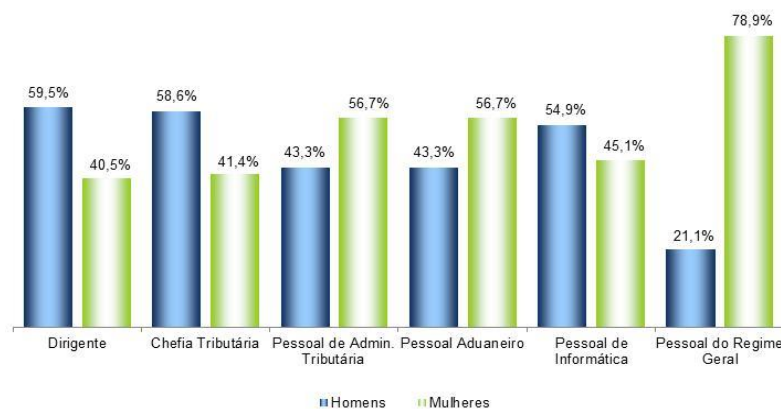
Trabalhadores em função do género
(em % do total)



Analisando a distribuição dos géneros por grupo de pessoal, verificamos que as mulheres estão em maioria nos grupos de pessoal do regime geral (78,9%), no pessoal de administração tributária (56,7%) e no grupo de pessoal aduaneiro (56,7%).

O gráfico seguinte revela ainda que os homens estão em maioria no grupo de pessoal de informática (54,9%), existindo uma predominância de homens no topo da hierarquia, nomeadamente no exercício de cargos de dirigente (59,5%) e de chefia tributária (58,6%). De um modo geral, os dados sugerem um défice de representação masculina e, por outro lado, uma sub-representação de mulheres nos cargos de chefia.

Distribuição dos trabalhadores por género e por grupo de pessoal
(em %)

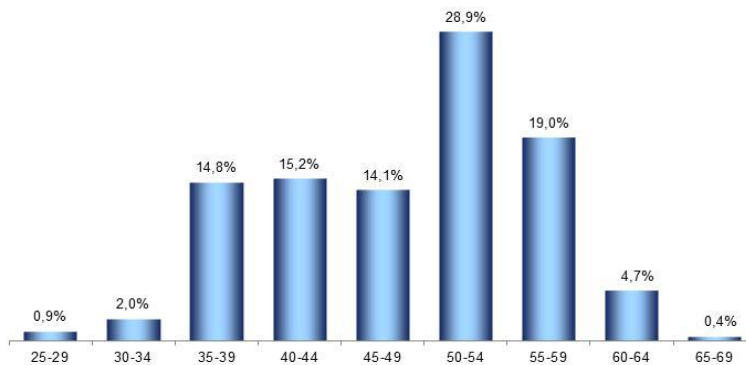


Estrutura etária

A idade média do trabalhador da AT era de 48,4 anos em 31 de dezembro de 2012. O escalão etário predominante é o dos 50-54 anos de idade que agrupa 28,9% do total de trabalhadores, seguido do escalão etário dos 55-59 onde se enquadram 19% dos trabalhadores da AT. Estes dados são sintomáticos de um envelhecimento do corpo de efetivos da AT, refletido no elevado índice de envelhecimento⁶ (24,1%) e na baixa taxa de emprego jovem⁷ (0,9%).

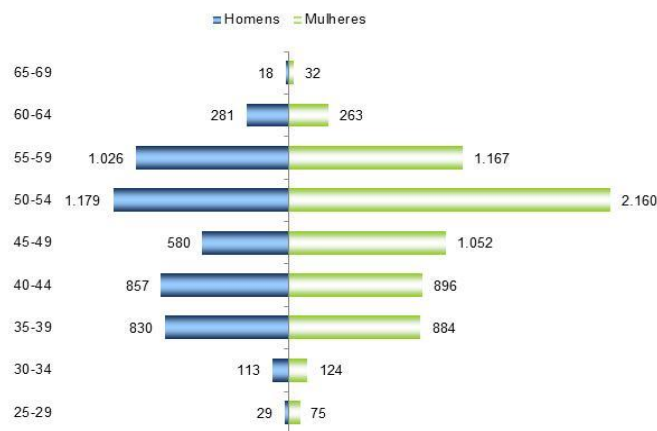
As restrições à abertura de procedimentos concursais a trabalhadores sem relação jurídica de emprego público previamente estabelecida, que tendem a rejuvenescer os mapas de pessoal, e as condicionantes orçamentais decorrentes da política de redução de despesas com pessoal, parecem potenciar o aumento do envelhecimento da estrutura etária desta direção-geral.

Distribuição dos trabalhadores por escalões etários
(em % do total)



No que concerne à distribuição do género por escalões etários, constatamos que nos escalões etários de menor idade existe uma quase paridade entre géneros, todavia, a pirâmide etária da AT revela uma assimetria de idades nos escalões etários de maior idade, sendo compostos maioritariamente por mulheres.

Pirâmide etária
(número)



⁶Trabalhadores com idade \geq 55/Total de trabalhadores.

⁷Trabalhadores com idade \leq 29/Total de trabalhadores.

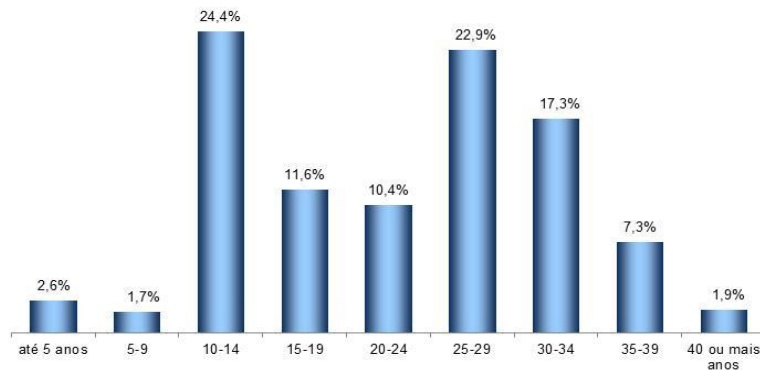
A assimetria entre géneros é evidente no escalão etário dos 50-54, onde as mulheres representam 64,7% do total de trabalhadores deste escalão. No escalão dos 45-49 anos esta diferença é também acentuada, na medida que 64,5% dos trabalhadores são do género feminino.

Da análise à pirâmide etária observamos que só no escalão etário dos 60-64 anos é que o número de homens é superior ao número de mulheres, ainda assim a diferença é ténue. A pirâmide demonstra um estreitamento da base (25-29 anos) e um progressivo alargamento nos escalões do meio, voltando a diminuir nos escalões de topo. Embora a concentração dos trabalhadores nos escalões etários de topo seja reduzida, perspectiva-se, a longo prazo, um aumento de trabalhadores nestes escalões devido ao aumento legal da idade de reforma.

Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

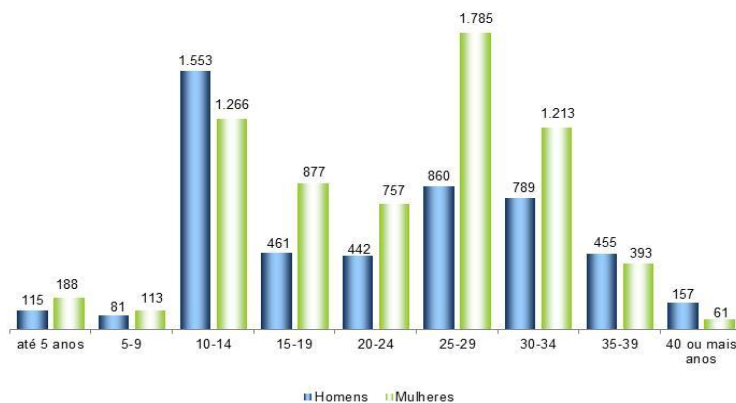
Em 31 de dezembro de 2012, a antiguidade média do trabalhador da AT na administração pública era de 22,7 anos. A classe dos 10-14 anos é a que contabiliza o maior número de trabalhadores com 24,4%, seguida das classes dos 25-29 anos e 30-34 anos, que agregam 22,9% e 17,3% dos trabalhadores, respetivamente.

Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade
(em % do total)



Se considerarmos os trabalhadores inseridos nas classes entre os 30 a 40 ou mais anos apuramos que cerca de 27% dos trabalhadores têm antiguidades compreendidas neste intervalo. O envelhecimento da estrutura etária e o elevado nível de antiguidade indiciam que, nos próximos anos, assistiremos a uma passagem considerável de trabalhadores para a situação de aposentação.

Distribuição dos trabalhadores por antiguidade e género
(número)



Analisando a estrutura de antiguidade por género, verificamos que as mulheres detêm um nível médio de antiguidade superior (23 anos) ao dos homens (22,3 anos). O gráfico anterior demonstra que a classe dos 25-29 anos é a que concentra o maior número de mulheres, enquanto os homens têm maior representatividade na classe dos 10-14 anos de antiguidade. Embora as mulheres apresentem um nível médio de antiguidade superior ao dos homens, observamos uma presença masculina superior nas classes de antiguidade mais elevadas (35 a 40 ou mais anos).

Estrutura habilitacional

Em 31 de dezembro de 2012, 44,2% dos trabalhadores da AT possuía habilitações superiores (bacharelato + licenciatura + mestrado + doutoramento), sintomático de um esforço dos trabalhadores que adquiriram novas habilitações literárias e de uma política de contratação que privilegia, dadas as especificidades e exigências das atribuições cometidas a esta direção-geral, o recrutamento de trabalhadores com formação superior.

Da leitura do quadro seguinte, constatamos que a licenciatura e o 12.º ano de escolaridade são as habilitações com maior representatividade na estrutura da AT. Em 31 de dezembro de 2012, 37,8% dos trabalhadores eram licenciados e 32,8% detinham o 12.º ano de escolaridade. O 11.º ano de escolaridade é ainda detido por 15,6% dos trabalhadores. Nos graus académicos mais elevados (mestrado e doutoramento) existe uma sub-representação de trabalhadores, sendo que estes graus são detidos somente por 1,3% do total de trabalhadores da AT.

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária

Habilitações	Número	% face ao total
< 4 anos de escolaridade	5	0,0%
4 anos de escolaridade	145	1,3%
6 anos de escolaridade	120	1,0%
9.ºano ou equivalente	580	5,0%
11.ºano ou equivalente	1.810	15,6%
12.º ano ou equivalente	3.799	32,8%
Bacharelato	586	5,1%
Licenciatura	4.370	37,8%
Mestrado	144	1,2%
Doutoramento	7	0,1%
Total	11.566	100,0%

Movimentos de Pessoal

No final do ano de 2012 registaram-se menos 262 trabalhadores, traduzindo uma quebra de 2,3% de trabalhadores face à data do início (1 janeiro 2012) da AT, resultante da diferença entre as 263 admissões ou regressos e as 525 saídas definitivas ou temporárias.

► Entradas

Do lado das entradas, verificamos que a tipologia “comissão de serviço” representa 55,5% das entradas (146 trabalhadores). Esta tipologia foi utilizada para registar as movimentações de

trabalhadores nos cargos de dirigente e de chefia tributária, maioritariamente ocorridas na AT, e para representar os trabalhadores que cessaram cargos de dirigente noutros organismos que, por esse motivo, regressaram à AT, pelo que não são verdadeiros ingressos.

O quadro seguinte demonstra que ingressaram 46 trabalhadores via procedimento concursal, 21 por mobilidade interna e 6 por cedência de interesse público. Há ainda a assinalar o regresso de 14 trabalhadores da situação de licença sem vencimento ou de período experimental.

Na tipologia “outras situações” foram registadas as admissões de trabalhadores decorrentes da execução de acórdãos e os trabalhadores que não foram migrados aquando do processo de fusão das bases de dados das extintas direções-gerais que deram origem à AT.

Entradas 2012

Tipo de entrada	Número	% face ao total
Procedimento concursal	46	17,5%
Cedência	6	2,3%
Mobilidade interna	21	8,0%
Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental	14	5,3%
Comissão de Serviço	146	55,5%
Outras situações	30	11,4%
Total	263	100,0%

➤ Saídas

No que concerne às saídas, observamos, através do quadro seguinte, que o maior volume de saídas teve como principal motivo a aposentação de trabalhadores. Em concreto, saíram por aposentação 271 trabalhadores, dos quais 3 por limite de idade, o que corresponde, em termos relativos, a 51,6% do total de saídas ocorridas em 2012.

Saídas 2012

Motivo de saída	Número	% face ao total
Falecimento	22	4,2 %
Aposentação	271	51,6%
Conclusão sem sucesso do período experimental	2	0,4%
Mobilidade Interna	13	2,5%
Cedência	8	1,5%
Início de licença sem vencimento ou de período experimental	45	8,6%
Extinção da relação jurídica de emprego	5	1,0%
Exoneração	1	0,2%
Demissão	1	0,2%
Comissão de serviço ⁸	144	27,4%
Outras situações	13	2,5%
Total	525	100,0%

⁸Como referido anteriormente, o motivo “comissão de serviço” foi utilizado para registar as movimentações de trabalhadores nos cargos de dirigente e de chefia tributária que ocorreram essencialmente no seio da AT.

Da leitura ao quadro anterior destaca-se ainda o início de licença sem vencimento ou de período experimental de 45 trabalhadores, o falecimento de 22 trabalhadores e as saídas de 21 trabalhadores através dos mecanismos de mobilidade interna e de cedência de interesse público para outros organismos.

As restantes saídas decorreram da extinção da relação jurídica de emprego por causa imputável ao trabalhador (5), da exoneração e demissão de 2 trabalhadores e da conclusão sem sucesso do período experimental (2).

O grupo de pessoal de administração tributária foi o que registou o maior número de saídas (255, equivalente a 48,6%), seguido do pessoal das carreiras do regime geral (99). Na estrutura dirigente (dirigentes intermédios e superiores + chefias tributárias) registaram-se 107 saídas de trabalhadores, a grande maioria por aposentação. Há ainda a assinalar as saídas de 46 trabalhadores do grupo de pessoal aduaneiro e a saída de 18 trabalhadores da carreira de informática.

Saídas por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	19	3,6%
Chefia Tributária	88	16,8%
Pessoal de Administração Tributária	255	48,6%
Pessoal Aduaneiro	46	8,8%
Pessoal de Informática	18	3,4%
Pessoal do Regime Geral	99	18,9%
Total	525	100,0%



VII. AVALIAÇÃO FINAL

1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)

1.1 Grau de concretização dos objetivos

O quadro seguinte apresenta, de modo sintetizado, o grau de execução dos indicadores relativos a cada um dos quatro objetivos operacionais definidos para 2012, face às respetivas metas estabelecidas para o conjunto do ano.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Indicadores	Meta		Resultado	Taxa de realização %	Ponderação %	Taxa de realização ponderada %
			Intervalo	Ponto médio				
Eficácia	1	1	[1.050;1.100]	1.075,0	1.218,0	114,5	30,0	34,3
		2	[1.300;1.600]	1.450,0	2.009,0	112,1	25,0	28,0
		3	[80;85]	82,5	85,0	100,0	20,0	20,0
		4	[80;85]	82,5	81,4	100,0	15,0	15,0
		5	[9;11]	10,0	11,9	123,1	10,0	12,3
Eficiência	2	6	Eliminado					
		7	[75;77]	76,0	77,5	101,6	55,0	55,9
		8	[60;70]	65,0	62,5	100,0	45,0	45,0
	3	9	[90;95]	92,5	94,9	100,0	20,0	20,0
		10	[70;80]	75,0	81,3	98,4	20,0	19,7
		11	[25;30]	27,5	26,0	100,0	30,0	30,0
		12	[78;82]	80,0	82,6	113,1	15,0	17,0
		13	[75;85]	80,0	75,0	100,0	15,0	15,0
Qualidade	4	14	[78;80]	79,0	75,5	96,8	35,0	33,9
		15	[14;16]	15,0	15,68	100,0	35,0	35,0
		16	[14;20]	17,0	14,0	100,0	30,0	30,0

Em 2012, dos dezasseis indicadores definidos inicialmente para medir o grau de cumprimento dos objetivos que constituem o QUAR da AT, foram apresentados resultados para quinze, tendo sido eliminado um indicador (indicador 6). Dos quinze indicadores monitorizados, cinco (33,3%) apresentaram resultados acima da meta fixada (indicadores 1, 2, 5, 7 e 12), oito (53,3%) apresentaram resultados de acordo com a meta fixada (indicadores 3, 4, 8, 9, 11, 13, 15 e 16) e dois (13,3%) apresentaram resultados abaixo da meta fixada (indicadores 10 e 14). Note-se que os indicadores 10, 11, 15 e 16 são de incremento negativo.

A taxa de realização de cada objetivo operacional resulta do somatório das taxas de realização ponderadas de todos os indicadores que dele fazem parte. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2012, em termos dos objetivos operacionais.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	100%	109,7%	109,7%
Eficiência	2	40%	100,9%	40,4%
	3	60%	101,6 %	61,0%
Qualidade	4	100%	98,9%	98,9%

Atendendo aos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, conclui-se que o objetivo 1 “Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras”, o objetivo 2 “Flexibilizar a organização e otimizar os recursos” e o objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro” foram todos superados, sendo que o objetivo 4 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos” não foi atingido, embora a sua taxa de realização de 98,9% o possa considerar praticamente atingido.

A avaliação global do desempenho da AT resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2012.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	45%	109,7%	49,4%
Eficiência	40%	101,4%	40,6%
Qualidade	15%	98,9%	14,8%
Avaliação global do desempenho da AT			104,8%

A eficácia, avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 1 “Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras”, obteve o resultado de 109,7%. Tendo em conta que a sua ponderação na avaliação final da AT é de 45%, o resultado ponderado foi de 49,4%.

A eficiência, avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 2 “Flexibilizar a organização e otimizar os recursos” e 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro”, obteve o resultado de 101,4%. Tendo em conta que a sua ponderação na avaliação final da AT é de 40%, o resultado ponderado foi de 40,6%.

A qualidade, avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 4 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos”, obteve o resultado de 98,9%. Tendo em conta que a sua ponderação na avaliação final da AT é de 15%, o resultado ponderado foi de 14,8%.

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2012 situou-se nos 104,8%, valor que fornece a medida da consecução dos objectivos estratégicos da AT. Verifica-se, assim, que em 2012 a AT reforçou o seu desempenho enquanto organização e melhorou os serviços por si prestados.

1.2 Justificação dos desvios

Em 2012 verificaram-se desvios negativos em dois indicadores:

- Indicador 10, referente ao prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa, que mede a capacidade de resposta da AT às solicitações do contribuinte e cuja meta fixada entre 70 a 80 dias, bastante inferior aos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da LGT e que são de 120 e 150 dias para os pedidos de informação vinculativa de carácter urgente ou normal, respetivamente, veio a revelar-se ambiciosa tendo-se registado um resultado de 81,3 dias. O desvio negativo verificado neste indicador pode ser explicado, por um lado, pelo aumento do número de solicitações, ao que não foi alheio a maior flexibilização do regime das informações vinculativas com carácter urgente, mas, fundamentalmente, pelo facto de no cálculo do indicador estarem a ser considerados pedidos feitos aos serviços e que se encontram pendentes mas fora do respetivo serviço, porque, por exemplo, aguardam por pareceres externos que são necessários e para os quais o tempo de resposta não é controlado pelo serviço ao qual foi dirigido o pedido. Contudo, apesar do desvio negativo, este indicador registou uma taxa de realização de 98,4%, sendo que, se relativamente aos pedidos que se encontram pendentes fossem considerados apenas os que estão pendentes nos serviços onde foram solicitados, a taxa de realização seria de 100%. Ainda, apesar do resultado obtido em 2012 (81,3 dias) não ter atingido o planeado, situou-se muito abaixo do prazo legalmente estabelecido (120 e 150 dias para os pedidos de informação vinculativa de carácter urgente ou normal, respetivamente), sendo de referir que o facto de o contribuinte obter, em tempo útil, informação vinculativa em relação às questões colocadas é percecionado pelas maiores empresas em Portugal como um dos fatores que promovem a sua competitividade;
- Indicador 14, referente ao nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos relativamente ao canal *internet*, que mede o nível de satisfação dos principais grupos de utentes da Administração Fiscal relativamente à qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças (canal *internet*) e cuja meta fixada entre 78% a 80%, que teve em conta o resultado de 79,1% do inquérito referente a 2011 (da DGCI), veio a revelar-se ambiciosa tendo-se registado um resultado de 75,5% (percentagem de respostas que consideraram o serviço prestado através deste canal como “muito bom” ou “bom”). O desvio negativo verificado neste indicador é explicado pelo cada vez maior nível de exigência dos contribuintes e também, de algum modo, pelo facto de se tratar do primeiro inquérito em termos da organização AT. Na verdade, o universo convidado à participação, no inquérito à satisfação dos utilizadores do canal internet 2012, reflete a fusão organizacional ajustando e conjugando as matérias anteriormente separadas no âmbito dos inquéritos semelhantes elaborados, nos anos anteriores, sectorialmente pela DGAIEC e pela DGCI. Esta junção possibilita a uniformidade da metodologia de aplicação, de tratamento e de análise, mas, neste primeiro ano de introdução, a comparabilidade de participação histórica acaba influenciada, quer pela exclusiva orientação para a avaliação dos serviços disponibilizados pelo Portal das Finanças, quer pela reformulação do universo alvo. Contudo, apesar do desvio negativo, este indicador registou uma taxa de realização de 96,8%.

Em contrapartida, são de destacar os desvios positivos observados ao nível dos seguintes indicadores:

- Indicador 1, referente à cobrança coerciva, cuja meta fixada entre 1.050 e 1.100 milhões de euros foi superada pelo resultado registado de 1.218 milhões de euros, que correspondeu a uma taxa de realização de 114,5%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado pelo empenho e profissionalismo dos recursos humanos, pela maturidade dos sistemas informáticos utilizados e pelo conjunto de medidas implementadas em termos de incentivo à

cobrança, de otimização dos sistemas de gestão e de atos de coerção da dívida executiva com vista a incrementar os resultados nesta área;

- Indicador 2, referente ao valor monetário das correções inspetivas tributárias, cuja meta fixada entre 1.300 e 1.600 milhões de euros foi superada pelo resultado registado de 2.009 milhões de euros, que correspondeu a uma taxa de realização de 112,1%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado principalmente pela implementação de um conjunto de medidas operacionais e não operacionais, preventivas e reativas que permitiram incrementar o resultado nesta área;
- Indicador 5, referente aos controlos *a posteriori* nas declarações aduaneiras, cuja meta fixada entre 9% e 11% foi superada pelo resultado registado de 11,9%, que correspondeu a uma taxa de realização de 123,1%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado pelo facto de, em virtude, nomeadamente, de uma análise de risco cada vez mais aperfeiçoada, a administração aduaneira poder deixar para uma fase posterior ao desalfandegamento os controlos que devem ser assegurados. Deste modo o processo de desalfandegamento faz-se com maior celeridade sem se deixar de assegurar os controlos necessários, caminhando-se para um equilíbrio seguro entre facilitação/celeridade e controlos;
- Indicador 7, referente ao índice de segurança da informação, cuja meta fixada entre 75% e 77% foi superada pelo resultado registado de 77,5%, que correspondeu a uma taxa de realização de 101,6%. O desvio positivo verificado neste indicador, que é calculado com base nos riscos identificados e evitados, é justificado pelo aperfeiçoamento contínuo do processo de análise de risco, através da integração no respetivo âmbito de novos componentes tecnológicos e aplicativos, e também com o surgimento constante de vulnerabilidades para as quais se vão estabelecendo novos controlos;
- Indicador 12, referente às declarações de importação sujeitas a controlo documental, desembaraçadas nas primeiras 24 horas, cuja meta fixada entre 78% e 82% foi superada pelo resultado registado de 82,6%, que correspondeu a uma taxa de realização de 113,1%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado pela melhoria da eficiência das alfândegas no processo de desembaraço aduaneiro das declarações de importação sujeitas a controlo documental (as declarações sujeitas a procedimentos simplificados ficam fora do alcance deste indicador).

2. Menção proposta

Da análise efetuada, ficou demonstrado que a AT, dos quatro objetivos operacionais definidos superou três (o objetivo 1 “Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras”, o objetivo 2 “Flexibilizar a organização e otimizar os recursos” e o objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro”) e não atingiu um, embora a sua taxa de realização de 98,9% o possa considerar praticamente atingido (o objetivo 4 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos”). Dos três objetivos superados, dois (o objetivo 1 e o objetivo 3) são os mais relevantes.

Deste modo, face ao nível de desempenho globalmente evidenciado pela AT, afigura-se-nos que a menção final qualitativa que lhe deverá ser atribuída é a constante da alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro alterada pela Lei 66-B/2012, de 31 de dezembro (LOE 2013), ou seja: *Desempenho bom*.

3. Conclusões prospetivas

Considerando o desempenho alcançado em 2012, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT, no desenvolvimento da sua atividade em 2013 procurará continuar a maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes e ao Estado, pondo em prática, entre outros, os seguintes projetos que se traduzirão no incremento dos seus níveis de desempenho:

- Consolidação da atividade desenvolvida pela Unidade dos Grandes Contribuintes;
- Conclusão da avaliação geral de imóveis, a qual visa corrigir distorções e desigualdades entre contribuintes no pagamento do IMI relativo ao seu património imobiliário urbano;
- Reestruturação dos Serviços Locais, através da reorganização da estrutura local e distrital da administração tributária, no sentido de lhe dar uma maior coerência e capacidade de resposta no desempenho das suas funções, reduzindo os custos de funcionamento e melhorando o nível do serviço prestado;
- Reforço do prestígio do sistema da cobrança coerciva com o encerramento do ciclo de automatização do processo de execução fiscal, através da integração, sistematização e automatização dos sistemas de gestão de atos coercivos;
- Desenvolvimento de projetos de *compliance*, cuja abordagem parte de uma análise aprofundada do comportamento dos contribuintes, aplicando-se uma metodologia de gestão do risco de cumprimento fiscal, onde se procede à avaliação, hierarquização e tratamento dos riscos, e baseia-se numa atuação integrada por parte da AT, quer em termos preventivos quer em termos reativos. Neste âmbito, é exemplo o Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal (PMCF), que pretende a implementação de uma estratégia integrada de identificação e tratamento dos riscos do cumprimento fiscal durante o ano de 2013 e seguintes e que se iniciará com dois projetos piloto para “Contribuintes de Elevados Rendimentos e/ou Capacidade Patrimonial” e “Profissionais Liberais”;
- Continuação da implementação do Plano de Gestão Integrada da Representação da Fazenda Pública (PGIRFP), que assenta na estratégia de integração funcional e nas estratégias da qualidade da representação e da intervenção como forma de incrementar a intervenção da AT, através dos Representantes da Fazenda Pública (RFP), na resolução dos processos de contencioso judicial na área fiscal e aduaneira;
- Reforma do regime da faturação, que cria a obrigatoriedade dos agentes económicos transmitirem eletronicamente à AT, quer os elementos das faturas, quer os documentos de transporte das mercadorias em circulação permitindo um controlo mais eficaz e em tempo real das transações económicas e assegurando a desmaterialização dos documentos de transporte;
- Implementação da declaração de importação eletrónica, como fator de facilitação e simultaneamente de melhor controlo das mercadorias importadas no país e implementação do Programa Simplex Exportação que irá agilizar o processo de certificação de saída com impacto nos processos de reembolso do IVA, constituindo um fator de reforço do sector exportador e simultaneamente de melhoria do controlo das mercadorias exportadas;

- Celebração e renegociação de convenções para evitar a dupla tributação com países que representem “mercados prioritários” para as empresas portuguesas, de forma a eliminar ou reduzir significativamente os obstáculos à sua internacionalização e promover o investimento estrangeiro em Portugal;
- Reforço dos Sistemas de Informação, nomeadamente através da reestruturação de parte significativa da infraestrutura tecnológica, da realização dos desenvolvimentos aplicacionais necessários a uma crescente integração de sistemas tributários e aduaneiros e da definição de um plano de evolução para o *datawarehouse*, dotando a AT de meios cada vez mais eficazes de análise de risco, de controlo antifraude e de evasão fiscal e apoio à gestão em geral.



ANEXOS

1. Atividades desenvolvidas em 2012 - Avaliação da execução

➤ Resumo da execução das atividades por Unidade Orgânica

Unidade Orgânica	Número de atividades previstas	Número de atividades concluídas	
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas
CEF	9	9	0
UGC	4	4	0
DSCRI	9	9	0
DSCJC	7	7	0
DSAI	7	6	1
DSPCIT	10	10	0
DSAFA	10	10	0
DSIFAE	4	4	0
DSRC	5	5	0
DSC	6	1	5
DSR	6	5	1
DSCC	7	6	1
DSTA	10	10	0
DSRA	8	8	0
DSL	7	7	0
DSTAL	4	4	0
DSIECIV	8	8	0
DSIRS	3	3	0
DSIRC	4	4	0
DSRI	7	7	0
DSIVA	10	5	5
DSIMI	8	8	0
DSIMT	6	6	0
DSA	9	9	0
DSJT	5	5	0
DSGCT	9	9	0
DSPCG	7	7	0
DSCAC	12	12	0
DSGRF	3	3	0
DSIE	5	4	1
DSGRH	10	9	1
DSF	5	4	1
AGCI	6	6	0
AGI	6	6	0
ASA	7	6	1
AJFF	7	7	0
AAP	8	8	0
AGOC	4	4	0
ASI	4	3	1
Total	266	248	18

➤ Execução detalhada das atividades

QUAR AT - Objetivo operacional 1: Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Realizar inspeções (internas e/ou externas) e produzir 90% de relatórios de excelência (internos ou externos) que preenchem os requisitos do questionário de revisão/auditoria	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	100%
Recuperar imposto não declarado e potencialmente em falta através de correções e regularizações voluntárias	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100%
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário em IRS	Conceber e melhorar aplicações informáticas	DSIRS	100%
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário em IRC	Conceber projetos informáticos da campanha 2012	DSIRC	100%
	Rever as regras de liquidação para o período de 2012	DSIRC	100%
Assegurar o cumprimento declarativo e de liquidação	Otimização do sistema de liquidação	DSIMI	100%
	Controlo dos benefícios fiscais e das isenções informatizadas	DSIMI	100%
	Controlo das inscrições/atualizações das Matrizes e dos faltosos da entrega do Modelo 1 do IMI	DSIMI	100%
Assegurar a conciliação e contabilização das receitas no SGR	Apurar dos valores mensais das receitas a contabilizar	DSCC	100%
	Efetuar a conciliação mensal das receitas	DSCC	100%
	Efetuar a conciliação mensal de reembolsos	DSCC	100%
Garantir a disponibilização da informação contabilística e estatística	Apurar diariamente toda a informação de cobrança	DSCC	98%
Garantir o tratamento de pedidos de reembolsos/restituições	Processar os pedidos de reembolso de receitas aduaneiras	DSCC	100%
Assegurar todos os procedimentos relativos às transferências para as Regiões Autónomas e Municípios	Apurar as receitas a transferir para as Regiões Autónomas	DSCC	100%
	Fechar o apuramento das receitas a transferir para os Municípios e monitorização da emissão e pagamento das transferências	DSCC	100%
Incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Apreciar as situações complexas detetadas pelos Serviços Centrais e Regionais e definir procedimentos técnicos de inspeção	DSPCIT	100%
	Tratar informação para carregamento da execução dos indicadores para Avaliação de Desempenho dos Serviços - SIADAP	DSPCIT	100%
	Efetuar a certificação de <i>software</i>	DSPCIT	100%
Selecionar contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	Selecionar sujeitos passivos para ações inspetivas de âmbito nacional	DSPCIT	100%
	Criar novos modelos no <i>Data Warehouse</i>	DSPCIT	100%
Elaborar o PNAITA e os Relatórios de Atividades respetivos da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes	Elaborar o Plano de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira (PNAITA) para 2013	DSPCIT	100%
	Elaborar relatórios mensais de atividades da Inspeção Tributária a nível Nacional e por Unidade Orgânica	DSPCIT	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 1: Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Garantir uma taxa de execução de definição de requisitos de projetos informáticos inscritos no PA (%)	Manutenção do <i>WEB Service</i> para acesso a chave pública da Modelo 24 - novas funcionalidades	DSPCIT	100%
	Informação Empresarial Simplificada (IES/DA) - submissão - novas funcionalidades	DSPCIT	100%
	Seleção de contribuintes - novas funcionalidades	DSPCIT	100%
Seleção de sujeitos passivos para investigação	Selecionar sujeitos passivos para investigação	DSIFAE	100%
Realizar processos de investigação criminal	Realizar atos de investigação em Inquéritos (Investigação criminal - artigo 40º do RGIT)	DSIFAE	100%
Investigar sujeitos passivos potencialmente envolvidos em esquemas de fraude	Realizar ações de investigação com vista à deteção de "esquemas" de fraude	DSIFAE	100%
Realizar pedidos recebidos no âmbito da cooperação administrativa	Trocar informação com os outros Estados Membros ao abrigo do Regulamento (CE) n.º. 904/2010	DSIFAE	100%
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território de Portugal e na Comunidade Europeia	Definir objetivos de atuação, orientar, controlar e avaliar o desempenho e a eficiência da DSAFA, bem como garantir a coordenação das atividades antifraude, nas vertentes aduaneira e dos IEC/ISV	DSAFA	100%
	Proceder à recolha (com Inserção no SIIAF) e tratamento integrado de informações, com objetivo de orientar, com base em padrões de análise de risco, as atividades antifraude da DSAFA e das Alfândegas	DSAFA	100%
	Centralizar e difundir a informação no âmbito dos sistemas antifraude nacionais, comunitários e internacionais	DSAFA	100%
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Supervisionar e rever, ao nível estratégico, a atividade antifraude, na vertente aduaneira e dos IEC/ISV, desenvolvida pela DSAFA e pelas Alfândegas	DSAFA	100%
	Proceder ao tratamento integrado de informações, com objetivo de orientar, com base em padrões de análise de risco, as atividades antifraude da DSAFA e das Alfândegas	DSAFA	100%
	Elaborar e acompanhar a execução da vertente aduaneira do PNAITA	DSAFA	100%
Reforçar a cooperação institucional com entidades externas	Promover a cooperação administrativa entre a AT e outras entidades públicas ou privadas, tendo em vista a troca regular de informações relativas à luta antifraude	DSAFA	100%
	Coordenar com entidades externas, a programação e realização da atividade operacional conjunta, no âmbito da DSAFA e Alfândegas	DSAFA	100%
Otimizar a área da investigação criminal	Monitorizar a qualidade técnica e os tempos de resposta, relativamente às diligências de inquérito, no âmbito da investigação criminal	DSAFA	100%
	Assegurar a execução das diligências no âmbito da investigação criminal	DSAFA	100%
Reduzir os tempos de tramitação processual e promover a resolução de processos	Monitorizar o contencioso tributário e aduaneiro	DSJT	100%
	Monitorizar as infrações tributárias e aduaneiras	DSJT	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 1: Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Assegurar a receita fiscal e o desempenho da AT	Elaborar planos estratégicos de ação para controlo do nível de cumprimento da cobrança, das situações de suspensão de processos e devedores estratégicos	DSGCT	100%
	Acompanhar e promover a realização dos atos de coerção (marcação de penhoras, ativação de vendas e publicitação de devedores na internet, ações de responsabilização financeira, patrimonial e criminal de administradores e gerentes)	DSGCT	100%
	Realizar ações de formação profissional presencial e produzir cursos de <i>e-learning</i> no âmbito da Justiça Tributária	DSGCT	100%
Assegurar os interesses financeiros da Comunidade Europeia	Coordenar os procedimentos relativos à colocação à disposição da Comissão Europeia dos recursos próprios tradicionais	DSTA	100%
	Satisfazer os pedidos efetuados pela Comissão Europeia	DSTA	100%
Acompanhar os níveis de desempenho da AT	Monitorizar a realização dos controlos <i>a posteriori</i> efetuados pelas Alfândegas	DSRA	100%
Melhorar a eficácia no apoio laboratorial prestado	Estudar e aplicar novos métodos de análise	DSTAL	100%
	Desenvolver as tarefas atribuídas a Portugal para efeitos de implementação de uma base de dados comum a todos os laboratórios aduaneiros comunitários	DSTAL	100%
Promover a valorização profissional e o aumento da produtividade	Acompanhar a evolução do tempo médio de espera para atendimento presencial na AT	DSCAC	100%
	Garantir uma representação abrangente da AT em reuniões da Rede Europeia de Comunicação para as alfândegas e impostos	DSCAC	100%
	Realizar ações de atualização técnica (<i>onjob</i>)	DSCAC	100%
Concretizar o plano anual de atividades 2012, com as prioridades definidas e acordadas com a AT assegurando o cumprimento dos prazos dos projetos sob responsabilidade do serviço que coordena	Planear conceber e acompanhar o ciclo de desenvolvimento de projetos	AGCI	100%
	Controlar a execução dos projetos	AGCI	100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Resolver incidentes e esclarecer dúvidas	AGCI	100%
	Assegurar o cumprimento dos <i>standards</i> e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI	100%
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço que coordena e assegurar o cumprimento das normas internas	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	AGCI	100%
Aumentar a grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGCI	100%
Concretizar o Plano Anual de Atividades 2012 acordado com os clientes e a Tutela assegurando o cumprimento dos prazos dos projetos sob responsabilidade da AGI	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	AGI	100%
	Controlar a execução dos projetos	AGI	100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à Administração Tributária	Resolver incidentes e esclarecer dúvidas	AGI	100%
	Assegurar o cumprimento dos <i>standards</i> e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGI	100%
Assegurar a receita fiscal e o desempenho da AT	Diligenciar a célere execução das atividades definidas como prioritárias para este objetivo	ASA	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 1: Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Concretizar o Plano Anual de Atividades 2012, com as prioridades definidas e acordadas com a AT, assegurando o cumprimento dos prazos dos projetos sob responsabilidade do serviço que coordena	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	ASA	100%
	Controlar a execução dos projetos	ASA	100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Resolver incidentes e esclarecer dúvidas	ASA	100%
	Assegurar o cumprimento dos <i>standards</i> e metodologias definidas para o desenvolvimento de aplicações	ASA	82%
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço que coordena e assegurar o cumprimento das normas internas	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	ASA	100%
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	ASA	100%
Assegurar a receita fiscal e o desempenho da AT	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJFF	100%
Concretizar o Plano Anual de Atividades 2012 acordado com os clientes e a Tutela assegurando o cumprimento dos prazos dos projetos sob responsabilidade da AJFF	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	AJFF	100%
	Controlar a execução dos projetos	AJFF	100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à Administração Tributária	Resolver incidentes e esclarecer dúvidas	AJFF	100%
	Assegurar o cumprimento dos <i>standards</i> e metodologias definidas para o desenvolvimento de aplicações	AJFF	100%
Concretizar o Plano Anual de Atividades 2012 e assegurar o cumprimento dos prazos dos projetos	Gerir plataformas	AAP	100%
	Gerir Bases de Dados	AAP	100%
	Gerir as execuções dos projetos aprovados	AAP	100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Gerir plataformas	AAP	100%
	Gerir Bases de Dados	AAP	100%
	Programar intervenções	AAP	100%
	Assegurar a administração da rede de comunicações	AGOC	100%
	Assegurar a administração dos servidores e <i>cluster</i> dispersos nos vários serviços tributários e aduaneiros	AGOC	100%
Promover as ações necessárias tendentes a uma redução da taxa de incidência de anomalias verificadas na planificação das cadeias "batch"	Assegurar através da plataforma de planificação de cadeias que a sequencialidade dos JOB e a alocação de recursos de mainframe é realizada com rigor	AGOC	100%
Garantir níveis de segurança adequados	Efetuar a análise de risco de segurança e executar diariamente a atualização de antivírus e filtrar o tráfego de correio eletrónico e de internet	ASI	100%
	Analisar as aplicações e sistemas informáticos relativamente a vulnerabilidades de segurança	ASI	100%
	Política de segurança da informação da AT revista e aprovada	ASI	90%

QUAR AT - Objetivo operacional 2: Flexibilizar a organização e otimizar os recursos			
Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT III (2010/2012). Prestar assistência técnica e formação no âmbito do PICATFin com Angola, Cabo Verde, Guiné Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe. Dinamizar e coordenar a cooperação bilateral <i>ad hoc</i> com os países da CPLP	DSCRI	100%
	Atualizar e dinamizar o <i>site</i> das Alfândegas da CPLP	DSCRI	100%
	Desenvolver o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira multilateral e bilateral com os países da CPLP	DSCRI	100%
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 do Programa TAIEX - Portugal/EU	DSCRI	100%
	Coordenar e gerir os pedidos de assistência técnica no âmbito da UE -PESD	DSCRI	100%
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais	Assegurar a participação na Reunião de Diretores-gerais das Alfândegas dos Estados membros da UE e da Turquia (Club) e na reunião de Diretores-gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal COMUCAM / COMALEP	DSCRI	100%
	Taxa de participação em reuniões e eventos internacionais de alto nível, aferida pelo n.º de convocatórias endereçadas	DSCRI	100%
	Assegurar a participação nas reuniões da OLAF, do Comité de Gestão de Quioto, no Comité de Reforço de Capacidades, na reunião da Rede Europeia de comunicação para as Alfândegas e Impostos, na vertente aduaneira	DSCRI	100%
Reforçar a cooperação institucional com entidades nacionais externas	Organizar e participar em eventos nacionais/internacionais	DSCRI	100%
Participação e cooperação com organismos internacionais e administrações fiscais de outros Estados membros	Participar em reuniões no Conselho, na Comissão e no Comité IVA	DSIVA	80%
	Participar no Programa Fiscalis	DSIVA	100%
Apoiar os serviços da AT na tramitação dos processos de contencioso e infrações tributárias	Elaborar instrumentos de gestão e documentos metodológicos	DSJT	100%
	Elaborar instruções	DSJT	100%
Reduzir o Tempo Médio de Conclusão e de Resposta	Uniformização de procedimentos de tramitação processual	DSGCT	100%
	Elaborar relatórios e instruir processos diversos, com origem em entidades internas e externas	DSGCT	100%
Otimizar as medidas de afetação/reativação dos trabalhadores, no âmbito das políticas de gestão de pessoal	Proceder à afetação dos trabalhadores, por iniciativa dos serviços	DSGRH	100%
	Proceder à afetação dos trabalhadores, por iniciativa destes	DSGRH	98%
	Elaborar o Balanço Social de 2011	DSGRH	100%
Promover a plena ocupação dos postos de trabalho e aplicar os mecanismos de evolução nas carreiras	Elaborar proposta de abertura do concurso para recrutamento de 1000 Inspetores Tributários	DSGRH	100%
	Envio ao júri das candidaturas do concurso de IT (economia)	DSGRH	100%
	Elaboração da lista dos trabalhadores que reúnem 10 pontos no ano de 2011, a apresentar superiormente	DSGRH	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 2: Flexibilizar a organização e otimizar os recursos

Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos, bem como os procedimentos relativos ao FET	Responder a pedidos de esclarecimento	DSGRH	100%
	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP	DSGRH	100%
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Elaborar lista de transição para as novas carreiras de regime especial	DSGRH	Eliminada
	Apresentar diploma do novo regulamento de carreiras da AT	DSGRH	100%
	Responder aos pedidos de esclarecimento (LVCR/RCTFP)	DSGRH	100%
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT, através da participação em projetos formativos	Monitorizar o número de formandos que participam e/ou acedem a projetos formativos	DSF	100%
Implementar a avaliação sumativa nas Ações de Formação	Criar e implementar um modelo-tipo de avaliação sumativa	DSF	100%
Otimizar o Sistema de Gestão da Formação (SGF)	Migração de dados dos sistemas de gestão de formação das áreas aduaneira e informática para o SGF	DSF	20%
	Melhoria e desenvolvimentos de novas funcionalidades	DSF	100%
Processamento dos vencimentos das três Direções-Gerais extintas numa plataforma única	Processar vencimentos	DSGRF	100%
Criação e implementação de um regulamento para a utilização de internet móvel	Elaboração de regulamento	DSGRF	100%
Elaboração de indicadores de apoio à gestão para controlo orçamental	Criação de indicadores	DSGRF	100%
Flexibilizar a organização e otimizar os recursos	Colaboração de projeto que visa reformular a rede local da AT	DSGRF	Eliminada
Garantir a organização do cadastro e gestão patrimonial dos imóveis do parque imobiliário afeto à AT	Levantamento dos dados dos imóveis próprios e arrendados afetos à AT e sua inscrição nas Bases de Dados DSIE e SIIE	DSIE	100%
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Elaboração de Relatórios de Inspeção Técnica a Instalações da AT	DSIE	26%
	Recolha diária de informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	DSIE	100%
	Manutenção dos equipamentos passivos de combate a incêndios e implementação de Planos de Emergência nos Edifícios da AT	DSIE	100%
Assegurar a gestão e coordenação logística da extinção de serviços locais e implementação da nova imagem da AT	Realização de obras de conservação em imóveis do Parque imobiliário da AT	DSIE	100%
	Gestão logística na implementação da reorganização do dispositivo de atendimento presencial da AT	DSIE	Eliminada
	Implementação da Nova Imagem da AT	DSIE	Eliminada

QUAR AT - Objetivo operacional 2: Flexibilizar a organização e otimizar os recursos			
Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Garantir o acompanhamento dos projetos e o bom funcionamento dos sistemas de informação e de gestão	Assegurar a colaboração no desenvolvimento dos projetos informáticos	DSTA	100%
	Assegurar na ótica do utilizador a continuidade dos trabalhos no âmbito do SIGIP e a sua interação com outros sistemas informáticos da AT	DSTA	100%
Aumentar a eficiência dos serviços	Participar em reuniões no Conselho, Comissão (Comités e Grupos de Trabalho) e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2013	DSRA	100%
	Analisar as propostas da legislação comunitária	DSRA	100%
Reduzir os custos com as análises efetuadas em Laboratórios externos	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características dos azeites	DSTAL	100%
Assegurar a elaboração dos Instrumentos de Gestão da AT	Elaborar os instrumentos de gestão da AT	DSPCG	100%
	Elaborar metodologia de elaboração e acompanhamento dos planos globais e sectoriais da AT	DSPCG	100%
Promover a melhoria do desempenho da AT	Elaborar estudos e metodologias visando a melhoria de desempenho da organização	DSPCG	100%
	Plano de Implementação da reestruturação da Rede Local da AT	DSPCG	Eliminada
Elaborar estudos e propostas de reorganização da AT	Diagnóstico, avaliação e proposta de estrutura orgânica para a AT	DSPCG	100%
	Proposta de nova Estrutura para AT	DSPCG	100%
Promover a implementação de iniciativas que visem o aumento da qualidade dos serviços prestados	Planos de Desenvolvimento SGQ e Documentação e Arquivos	DSPCG	100%
	Operacionalização da aplicação do PDDA 11-12	DSPCG	100%
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade da AGI e assegurar o cumprimento das normas internas	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AGI	100%
	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	AJFF	100%
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Gerir Capacidade	AAP	100%
	Renovar e atualizar infraestrutura tecnológica	AAP	100%
Potenciar a qualidade do serviço de atendimento e suporte técnico de 1.ª linha	Promover uma gestão correta dos agentes de <i>Helpdesk</i> por forma a responder à procura do suporte técnico	AGOC	100%
Implementar o plano de reestruturação da rede local da AT	Desenvolver as ações necessárias a realizar nos sistemas distribuídos, decorrente da implementação do plano de reestruturação dos serviços fiscais	AGOC	Eliminada
Promover a melhoria contínua dos processos da Segurança Informática	Gerir o processo de segurança e controlo no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	ASI	Eliminada
	Implementar as medidas corretivas e oportunidades identificadas no âmbito das auditorias internas	ASI	Eliminada
Melhorar a Gestão de Utilizadores da AT	Desenvolver a aplicação de Gestão de Utilizadores	ASI	Eliminada

QUAR AT - Objetivo operacional 3: Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro

Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Informar e decidir os processos de reclamação graciosa	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100%
Assegurar a qualidade do serviço prestado	Preparar informação e projeto de resposta às solicitações internas e externas	CEF	100%
	Preparar os materiais para as edições da revista CTFA	CEF	100%
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Proceder aos registos e rever os registos bibliográficos	CEF	100%
	Proceder à catalogação dos "Analíticos de estudos em homenagem"	CEF	100%
	Proceder à indexação dos números de revistas	CEF	100%
Reduzir o tempo de resposta às solicitações de âmbito interno	Elaborar resposta aos pedidos de esclarecimento, questionários e outras solicitações de âmbito interno	CEF	100%
Melhorar o desempenho das atribuições de âmbito internacional	Participar nas reuniões de negociação e de organizações internacionais	CEF	100%
	Elaborar os relatórios das reuniões	CEF	100%
	Preparar e rever os textos dos Acordos e Convenções	CEF	100%
Aumentar a taxa de conclusão dos processos de Parecer reduzindo o tempo médio de pendência	Prestar apoio jurídico	DSCJC	100%
Garantir os níveis de cumprimento de prazos nos Processos Judiciais	Exercer o patrocínio judiciário dos órgãos de Administração Fiscal junto dos tribunais Administrativos e Fiscais	DSCJC	100%
	Assegurar o patrocínio judiciário dos trabalhadores da AT quando demandem ou sejam demandados por factos ocorridos no exercício das suas funções	DSCJC	100%
	Prestar colaboração ao Ministério Público	DSCJC	100%
Aumentar a taxa de conclusão dos processos disciplinares reduzindo o tempo médio de pendência	Instruir os processos disciplinares e de inquérito	DSCJC	100%
	Participar aos órgãos de instrução criminal, factos suspeitáveis de integrar o conceito de crime	DSCJC	100%
	Efetuar reuniões periódicas de coordenação técnica	DSCJC	100%
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Realizar auditorias internas	DSAI	100%
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI	100%
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria	DSAI	100%
	Realizar ações de formação específicas de auditoria	DSAI	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 3: Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro

Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Efetuar avaliações do controlo interno no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações (PGRIC)	DSAI	93%
	Proceder à atualização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações (PGRIC)	DSAI	100%
Garantir a implementação das recomendações e propostas por parte das diferentes UO da AT	Proceder ao acompanhamento das medidas adotadas tendentes ao acatamento das recomendações e propostas superiormente sancionadas	DSAI	100%
Aumentar a produtividade em IRS	Responder a solicitação do contribuinte ou de outros serviços	DSIRS	100%
Diminuir os prazos médios de resposta em IRS	Analisar e responder aos pedidos dos Tribunais, recursos e pedidos de revisão	DSIRS	100%
Aumentar a produtividade em IRC	Responder a solicitações dos contribuintes e das Unidades Orgânicas	DSIRC	100%
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Controlar a percentagem de declarações modelo 30	DSRI	100%
	Controlar o crédito de imposto por dupla tributação internacional	DSRI	100%
	Controlar o cumprimento das obrigações declarativas dos titulares de rendimentos da poupança	DSRI	100%
Reduzir o número de processos e agilizar a troca de informação no âmbito da cooperação internacional	Analisar/tratar processos de contencioso e de pedidos de informação	DSRI	100%
	Analisar/tratar processos de reembolsos	DSRI	100%
Melhorar o desempenho da DSIVA na área do Contencioso Administrativo	Recuperação de saldo de processos de contencioso administrativo	DSIVA	96%
	Resolver processos de contencioso administrativo	DSIVA	100%
	Resolver processos de revisão oficiosa	DSIVA	100%
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	Emitir instruções que promovam o cumprimento das obrigações em sede de IVA	DSIVA	100%
	Elaborar relatórios de participação em Grupos de Trabalho	DSIVA	93%
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Recuperação de saldo de processos de consulta	DSIVA	100%
	Resolver processos de consulta	DSIVA	95%
	Resolver processos de informação vinculativa	DSIVA	86%
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Alertas via SMS, <i>email</i> e Portal das Finanças com a indicação dos prazos para cumprimento de obrigações declarativas e de pagamento, com a indicação das cominações pelo incumprimento	DSIMI	100%
	Concluir 75% dos processos instaurados no ano	DSIMI	100%
	Recuperação de saldos de processos	DSIMI	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 3: Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro

Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Melhorar o desempenho da UO	Melhorar o nível de atividade	DSIMI	100%
	Estudo e análise de questões de índole jurídico-tributárias	DSIMI	100%
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação remetida pelas entidades no Modelo 11	DSIMT	100%
	Efetuar o cruzamento da informação do Modelo 11 e o registo de contribuintes	DSIMT	100%
	Efetuar o cruzamento da informação com o Modelo 11	DSIMT	100%
Melhorar o desempenho da UO	Realizar estudos e análises para suporte à atividade dos Serviços de Finanças	DSIMT	100%
	Analisar/tratar processos	DSIMT	100%
Aumentar a eficiência dos serviços	Avaliar os prédios urbanos	DSA	100%
	Enviar periodicamente informação de gestão	DSA	100%
	Selecionar peritos no âmbito da Avaliação Geral a partir das candidaturas recebidas	DSA	100%
Aumentar a qualidade da avaliação	Monitorizar o trabalho desenvolvido pelos peritos avaliadores	DSA	100%
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DSA	100%
	Realizar ações de formação a entidades externas à AT (Câmaras Municipais, peritos locais, peritos independentes)	DSA	100%
Melhorar o apoio ao contribuinte	Analisar e tratar processos de correção de erros - guias de Retenção na Fonte	DSC	99%
Reduzir o tempo de resposta nos processos técnicos da UO	Analisar e tratar os processos do próprio ano e de anos anteriores	DSC	94%
	Controlar o nº de pendências na instauração de processos	DSC	100%
Melhorar a eficiência dos serviços	Identificar e tipificar as questões mais frequentes	DSR	100%
	Acompanhar e monitorizar as recomendações de auditorias	DSR	100%
Reduzir o prazo de pagamento de reembolsos de IVA	Analisar, tratar e autorizar o pagamento de processos de reembolsos de IVA	DSR	100%
	Elaborar propostas de ações inspetivas	DSR	100%
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Responder a solicitações de contribuintes ou de outros serviços	DSRC	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 3: Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro			
Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Desenvolver mecanismos que permitam reduzir custos de contexto	Elaborar informações com os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos automáticos em sede de IVA, de IR e de cessação oficiosa	DSRC	100%
Assegurar a resposta célere a solicitações e a diligências processuais nos processos judiciais	Responder a solicitações dos contribuintes, tribunais, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	DSJT	100%
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Conceber e melhorar aplicações informáticas de suporte à atividade da Justiça Tributária	DSGCT	100%
Promover o cumprimento do dever de pagamento voluntário e a regularização dos incumprimentos	Controlar a regularização de dívidas	DSGCT	100%
	Elaborar instruções técnicas e de interpretação legislativa para apoio aos Serviços	DSGCT	100%
	Controlo e acompanhamento de resultados	DSGCT	100%
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	Elaborar circulares, ofícios circulados e outras instruções de serviço	DSIECIV	100%
	Elaborar atualizações e novos conteúdos para Manuais técnicos	DSIECIV	100%
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Informar e apoiar os operadores económicos e outros clientes externos e internos no cumprimento das suas obrigações	DSIECIV	100%
	Elaborar e reformular atempadamente as FAQ no âmbito do EMCS	DSIECIV	100%
Participação e cooperação com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros Estados membros	Elaborar relatórios na sequência da participação em reuniões internacionais	DSIECIV	100%
	Avaliar atempadamente os pedidos formulados pelos Estados membros e clientes internos e externos no âmbito do EMCS	DSIECIV	100%
	Participar em seminários ou Grupos de Trabalho no âmbito do Programa Fiscalis	DSIECIV	100%
Melhorar o desempenho da DSIECIV na apreciação dos meios de reação gratuitos	Estudar e analisar questões de índole jurídico-tributárias, no âmbito dos IEC e ISV, em sede de recursos hierárquicos e reclamações gratuitas	DSIECIV	100%
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Reduzir os tempos de resposta aos pedidos de dispensa de pagamento/ reembolso de direitos aduaneiros, reclamações gratuitas e de recursos hierárquicos	DSTA	100%
	Assegurar a cooperação bilateral com as administrações aduaneiras dos países terceiros, efetuado e respondendo a pedidos de controlo <i>a posteriori</i> de provas de origem.	DSTA	100%
	Agilizar o processo de preparação, análise e resposta a pedidos dos operadores económicos sobre emissão de informações pautais vinculativas (IPV)	DSTA	100%
Reduzir os tempos de resposta nos serviços prestados e incrementar a produção de instruções administrativas	Apreciar e responder às solicitações efetuadas	DSRA	100%
	Analisar e apresentar proposta de decisão de pedidos	DSRA	100%
	Elaborar instruções administrativas	DSRA	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 3: Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro

Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Promover a cooperação e a adoção das melhores práticas de controlo, métodos e instrumentos de trabalho	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre licenciamento de produtos agrícolas e controlo de bens de duplo uso	DSL	100%
	Realizar ações de divulgação, distribuição e acompanhamento do curso de <i>e-learning</i> elaborado pela Comissão Europeia, sobre controlos à importação e exportação de precursores de droga, destinado à indústria	DSL	100%
Implementar a uniformização dos procedimentos e o reforço dos controlos	Elaborar /atualizar instruções/folhetos de licenciamento e controlo de produtos agrícolas, industriais e estratégicos	DSL	100%
Reduzir o tempo de atualização da informação sobre licenciamento na Parte 10 da Pauta de Serviço	Atualizar/complementar as informações relativas ao licenciamento na Parte 10 da Pauta de Serviço	DSL	100%
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	100%
Melhorar o desempenho na informação tributária e no apoio ao contribuinte	Apoiar os contribuintes e operadores económicos e prestar informação tributária	DSCAC	100%
	Apoiar os contribuintes e operadores económicos no cumprimento voluntário das obrigações fiscais	DSCAC	100%
	Responder a solicitações de contribuintes e operadores económicos, por correio eletrónico	DSCAC	100%
Aumentar a eficiência no atendimento telefónico	Responder às questões formuladas telefonicamente pelos contribuintes e operadores económicos para o CAT Central	DSCAC	100%
	Apoiar a estrutura de atendimento telefónico (serviços regionais e locais)	DSCAC	100%
	Coordenar a estrutura de atendimento telefónico da AT	DSCAC	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 4: Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Implementar programas de assistência	UGC	100%
Diminuir os prazos médios de resposta em IRC	Analisar e responder aos pedidos de informação vinculativa e outros processos instaurados em 2012	DSIRC	100%
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Certificar a residência fiscal através da internet	DSRI	100%
	Analisar/tratar pedidos de certificados e certificações	DSRI	100%
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Controlar e acompanhar as solicitações efetuadas através de <i>e-mails</i>	DSIMT	100%
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Recuperar processos de anos anteriores	DSA	100%
	Realizar processos instaurados em 2012	DSA	100%
	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA	100%
Garantir e aperfeiçoar os tempos de resposta aos serviços e aos cidadãos	Controlar as anomalias a nível do sistema do IVA	DSC	98%
	Responder aos pedidos de esclarecimento dos Serviços	DSC	94%
	Responder a pedidos dos Tribunais	DSC	99%
Aumentar a capacidade de conclusão de processos (contencioso)	Analisar e tratar os processos planeados no próprio ano	DSR	100%
	Executar as sentenças judiciais	DSR	98%
Assegurar a qualidade, fiabilidade e atualização dos dados do Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes	Rever os manuais de atividade já disponibilizados de forma a atualizar a respetiva informação	DSRC	100%
	Registo das insolvências de contribuintes singulares com base no despacho do juiz, publicado em Diário da República	DSRC	100%
Elaboração de Projetos de Portaria	Analisar e rever as declarações de início, alteração e cessação de atividade, bem como proceder à definição das regras conducentes à emissão do cartão de contribuinte	DSRC	100%
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organização e desenvolvimento de tutoriais e sessões informativas de natureza virtual e presencial	DSF	100%
Incrementar medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa e de racionalização de procedimentos	Agilizar o processo de preparação, análise e resposta a pedidos de atribuição do estatuto de exportador autorizado	DSTA	100%
	Disponibilizar novas Informações complementares na parte 17 da Pauta de Serviço	DSTA	100%
	Garantir a harmonização e aplicação uniforme nos 27 Estados-membros das normas sobre classificação pautal	DSTA	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 4: Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Objetivo da Unidade Orgânica	Atividade	Unidade Orgânica	Realização (%)
Racionalizar a tramitação processual	Colaborar no processo de decisão das autorizações únicas	DSRA	100%
	Analisar/tratar processos	DSRA	100%
Garantir a edição e difusão de informação com interesse para os agentes económicos	Atualizar toda a informação constante da página da Internet, quer na área agrícola, quer na área industrial	DSL	100%
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	100%
	Reformular a informação constante da página da internet na área dos produtos industriais e estratégicos	DSL	100%
Facilitar o cumprimento voluntário	Elaborar folhetos informativos e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCAC	100%
	Gerir o conteúdo do portal da AT (<i>internet e intranet</i>) e colaborar com outras entidades públicas, nesse âmbito	DSCAC	100%
	Divulgar informação relevante para garantir a compreensão da estratégia e o alinhamento dos trabalhadores com os objetivos estratégicos	DSCAC	100%
Aumentar a grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas.	AGI	100%
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AJFF	100%
	Avaliar e priorizar, conjuntamente com as áreas responsáveis, as sugestões apresentadas pelo cidadão e agentes económicos	ASI	100%

2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2012

Data de Início: 2013-01-10

Data de Fim: 2013-01-28

SIAT

1. Acesso, em 2012, aos serviços disponíveis no Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu aos serviços fiscais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2	Acedeu aos serviços aduaneiros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Registo no Portal

		Sim	Não
2.1	Está registado(a) no Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Qualidade do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Em termos globais qualifique o Portal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Dificuldade na utilização do Portal

		Sim	Não
4.1	Sentiu alguma dificuldade na utilização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Qualifique as dificuldades que sentiu com a utilização:

		Elevada	Média	Reduzida	Não sentida
5.1	Obter a informação pretendida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2	Procedimentos informáticos complexos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3	Encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4	Perceber as regras e conteúdo dos formulários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5	Lentidão do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Outros canais

		Sim	Não
6.1	Sentiu necessidade de utilizar outros canais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Qual o que utilizou com mais frequência?

7.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
7.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
7.3	E-mail	<input type="radio"/>

8. Qual o principal motivo que o levou a esta necessidade?

8.1	Mais confiança na qualidade deste canal	<input type="radio"/>
8.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
8.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
8.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
8.5	Incompatibilidade do Sistema Operativo	<input type="radio"/>
8.6	Indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>

9. Outros Portais da Administração Pública

		Sim	Não
9.1	Acedeu, em 2012, a outros portais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o desses serviços?

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
10.1	Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Utiliza com frequência dispositivos móveis?

		Sim	Não
11.1	Smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2	Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3	Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Utiliza com frequência Redes Sociais?

		Sim	Não
12.1	Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.2	Hi5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.3	Youtube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.4	LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.5	Google+	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.6	Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.7	Outras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Sugestões de melhorias ou novos serviços a serem disponibilizados no Portal das Finanças (Facultativo)

13.1	IMAGEM E USO (Grafismo, Organização, Pesquisa, ...)	<input type="radio"/>
13.2	SERVIÇOS (Consultar, Entregar, Obter,...)	<input type="radio"/>
13.3	INFORMAÇÃO (Alertas, Ajudas,...)	<input type="radio"/>
13.4	NOVOS SERVIÇOS	<input type="radio"/>

14. Descrição da sugestão (opção 1)

15. Descrição da sugestão (opção 2)

16. Descrição da sugestão (opção 3)

17. Descrição da sugestão (opção 4)

18. Qual a sua opinião sobre este questionário?

		Sim	Não
18.1	A linguagem utilizada é clara e precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.2	Conseguiu responder a todas as questões colocadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Propostas ou sugestões de melhorias a serem implementadas em futuros questionários (facultativo)

20. Sexo:

20.1	Feminino	<input type="radio"/>
20.2	Masculino	<input type="radio"/>

21. Faixa Etária:

21.1	Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
21.2	Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
21.3	Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
21.4	Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
21.5	Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

22. Habilitações académicas:

22.1	Superior	<input type="radio"/>
22.2	12º ou equivalente	<input type="radio"/>
22.3	Ensino básico	<input type="radio"/>

3. Ranking dos serviços homogéneos

Alfândegas - *ranking* referente a 2012

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	ALF. AEROPORTO DO PORTO	118,2
2	ALF. PONTA DELGADA	116,8
3	ALF. FUNCHAL	116,5
4	ALF. SETÚBAL	115,0
5	ALF. BRAGA	113,5
6	ALF. LEIXÕES	112,6
7	ALF. JARDIM DO TABACO	112,2
8	ALF. AVEIRO	111,4
9	ALF. FREIXIEIRO	110,0
10	ALF. AEROPORTO DE LISBOA	109,5
11	ALF. VIANA DO CASTELO	108,3
12	ALF. MARÍTIMA DE LISBOA	107,3
13	ALF. PENICHE	106,9
14	ALF. ALVERCA	105,8
15	ALF. FARO	102,9

Direções de Finanças - *ranking* referente a 2012

Ordem	Direção de Finanças	Resultado do QUAR
1	DF AVEIRO	116,4
2	DF VISEU	116,2
3	DF VIANA DO CASTELO	115,2
4	DF ÉVORA	114,7
5	DF FARO	114,7
6	DF BEJA	114,3
7	DF VILA REAL	113,9
8	DF LEIRIA	113,7
9	DF CASTELO BRANCO	113,2
10	DF COIMBRA	112,9
11	DF PONTA DELGADA	112,5
12	DF PORTO	111,6
13	DF GUARDA	111,2
14	DF LISBOA	111,0
15	DF PORTALEGRE	110,5
16	DF BRAGANÇA	109,9
17	DF ANGRA DO HEROÍSMO	109,3
18	DF SANTARÉM	108,1
19	DF SETÚBAL	107,8
20	DF BRAGA	105,7
21	DF HORTA	102,7

Serviços de Finanças Nível 1 - ranking referente a 2012

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
1	LOULE - 2 SF	377,1
2	LISBOA - 02 SF	218,1
3	PAREDES	211,6
4	ODEMIRA	206,6
5	SINTRA - 2 SF	204,6
6	SESIMBRA	202,2
7	ODIVELAS	201,0
8	GUIMARAES - 2 SF	192,3
9	ALBUFEIRA	192,1
10	LOURES - 4 SF	189,2
11	GUIMARAES - 1 SF	183,1
12	LISBOA - 08 SF	180,8
13	CASCAIS - 1 SF	170,2
14	LISBOA - 03 SF	169,6
15	LAGOA (ALGARVE)	168,8
16	V.FRANCA XIRA - 2 SF	168,5
17	ALMADA - 3 SF	163,3
18	RIO MAIOR	161,0
19	SANTO TIRSO - 1 SF	159,5
20	LOURES - 1 SF	156,4
21	LAMEGO	150,6
22	ALENQUER	148,4
23	BRAGA - 1 SF	146,6
24	SEIXAL - 1 SF	146,1
25	SINTRA - 4 SF	145,6
26	ALCOBACA	143,5
27	MARCO CANAVEZES	141,9
28	V.N.GAIA - 3 SF	140,3
29	LOURES - 3 SF	138,1
30	V.N.FAMALICAO - 2 SF	136,1
31	MATOSINHOS - 1 SF	135,6
32	ARCOS VALDEVEZ	135,3
33	LISBOA - 06 SF	135,1
34	AGUEDA	135,0
35	PORTIMAO	134,8
36	GONDOMAR - 2 SF	134,5
37	AMADORA - 3 SF	134,2
38	LISBOA - 11 SF	134,2
39	CASCAIS - 2 SF	134,1
40	MONTIJO	134,1
41	LISBOA - 01 SF	134,1
42	PONTA DELGADA	133,3
43	FELGUEIRAS	132,4
44	MAIA	130,3
45	LISBOA - 04 SF	129,3
46	TAVIRA	128,8
47	V.N.FAMALICAO - 1 SF	128,6
48	LOULE - 1 SF	128,4
49	PENAFIEL	128,3
50	OEIRAS - 3 SF	128,1
51	OEIRAS - 2 SF	127,5
52	LOURINHA	126,5
53	PALMELA	126,0
54	AMADORA - 1 SF	125,2
55	LISBOA - 10 SF	125,1
56	LAGOS	124,5
57	BARCELOS	123,9
58	FAFE	123,9
59	LEIRIA - 1 SF	123,1
60	TORRES VEDRAS	122,7

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
61	LISBOA - 05 SF	122,6
62	RIBEIRA GRANDE	122,1
63	MAFRA	122,0
64	LISBOA - 09 SF	121,8
65	POMBAL	121,1
66	ALMADA - 2 SF	120,1
67	ALB.-A-VELHA	119,2
68	SINTRA - 3 SF	119,0
69	SILVES	118,7
70	FARO	118,6
71	V.R.SANTO ANTONIO	118,2
72	MOITA	116,9
73	MATOSINHOS - 2 SF	115,4
74	ESTARREJA	115,2
75	PORTO DE MOS	115,0
76	STA M.FEIRA - 3 SF	114,0
77	POVOA VARZIM SF	113,1
78	V.FRANCA XIRA - 1 SF	112,1
79	BARREIRO	112,0
80	PORTO - 01 SF	111,9
81	SETUBAL - 1 SF	111,4
82	MARINHA GRANDE	111,1
83	CORUCHE	111,0
84	TROFA	109,6
85	LISBOA - 07 SF	108,7
86	PACOS DE FERREIRA	108,6
87	AVEIRO - 1 SF	107,5
88	V.DO CONDE	106,4
89	PORTO - 05 SF	106,2
90	CALDAS RAINHA	106,1
91	VALE DE CAMBRA	105,9
92	OLIV.AZEMEIS	105,8
93	SETUBAL - 2 SF	105,1
94	ILHAVO	104,9
95	OUREM	104,9
96	CARTAXO	104,4
97	V.N.GAIA - 2 SF	103,0
98	SANTAREM	102,9
99	LEIRIA - 2 SF	102,4
100	V.VERDE	102,3
101	STA M.FEIRA - 1 SF	102,2
102	SEIXAL - 2 SF	101,5
103	BRAGA - 2 SF	100,4
104	AMARANTE	100,1
105	OLHAO SF	99,8
106	PORTO - 02 SF	99,6
107	VIZELA	99,6
108	MEALHADA	99,3
109	GONDOMAR - 1 SF	97,7
110	COIMBRA - 1 SF	96,9
111	ALCOCHETE	96,8
112	LAGOA (ACORES)	96,7
113	AMADORA - 2 SF	96,1
114	AZAMBUJA	96,0
115	VALONGO - 1 SF	96,0
116	BEJA	95,6
117	OEIRAS - 1 SF	94,9
118	SANTIAGO CACEM	94,4
119	CHAVES	94,0
120	MAC. CAVALEIROS	93,3

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
121	GRANDOLA	93,0
122	CANTANHEDE	92,8
123	COIMBRA - 2 SF	92,4
124	PENICHE	91,5
125	PORTO - 03 SF	91,4
126	SERPA	91,2
127	NAZARE	90,8
128	SINTRA - 1 SF	90,6
129	V.N.GAIA - 1 SF	90,6
130	ALMADA - 1 SF	90,3
131	CAST.BRANCO - 1 SF	88,8
132	EVORA	87,9
133	BRAGANCA	87,8
134	MONTEMOR-O-VELHO	87,7
135	VALONGO - 2 SF	86,7
136	OLIVEIRA HOSPITAL	85,7
137	ANGRA DO HEROISMO	85,6
138	PRAIA DA VITORIA	84,8
139	PORTO - 04 SF	83,8
140	PORTALEGRE	83,7
141	MOURA	81,7
142	FIG.DA FOZ - 1 SF	81,5
143	ANADIA	80,6
144	ALCANENA	80,5
145	PONTE DE SOR	80,4
146	ELVAS	80,3
147	STA M.FEIRA - 2 SF	79,1
148	V.REAL	78,4
149	FIG.DA FOZ - 2 SF	78,2

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
150	TORRES NOVAS	78,0
151	VIANA CASTELO	76,7
152	HORTA	75,8
153	ESPINHO	75,0
154	WISEU	74,2
155	ALMEIRIM	74,0
156	AVEIRO - 2 SF	73,4
157	MIRANDELA	72,7
158	GUARDA	71,6
159	BOMBARRAL	71,5
160	TONDELA	71,4
161	S.JOAO DA MADEIRA	71,2
162	FUNDAO	70,9
163	GOUVEIA	69,9
164	ABRANTES	68,5
165	PONTE DE LIMA	67,4
166	STA M.FEIRA - 4 SF	65,5
167	MANGUALDE	65,4
168	COVILHA	64,8
169	OVAR	64,3
170	TOMAR	63,0
171	MADALENA (PICO)	62,1
172	ALCACER DO SAL	61,2
173	MONTEMOR-O-NOVO	60,3
174	PESO REGUA	57,9
175	SEIA	57,0
176	ESTREMOZ	53,5
177	CAST.BRANCO - 2 SF	43,9
178	ENTRONCAMENTO	40,2

Serviços de Finanças Nível 2 - ranking referente a 2012

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
1	AGUIAR DA BEIRA	176,4
2	CADAVAL	173,3
3	FR.ESP.CINTA	161,1
4	MURTOSA	153,4
5	ALJEZUR	153,1
6	OBIDOS	151,7
7	BENAVENTE	150,2
8	V.FRANCA CAMPO	147,0
9	VALENCA	144,1
10	MONCAO	144,0
11	LOUSADA	140,0
12	CASTRO MARIM	138,6
13	CAMINHA	136,2
14	MOGADOURO	135,4
15	MELGACO	134,6
16	PEDROGAO GRANDE	130,4
17	OLIV.DO BAIRRO	127,4
18	MONDIM DE BASTO	126,0
19	PENACOVA	123,3
20	LAJES DO PICO	121,7
21	CELORICO DE BASTO	121,6
22	MONTALEGRE	118,4
23	VALPACOS	116,8
24	VIEIRA DO MINHO	116,4

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
25	ALJUSTREL	116,1
26	MIRANDA DO DOURO	114,7
27	BAIAO	111,2
28	MORTAGUA	109,7
29	BATALHA	109,5
30	V.N.FOZ COA	108,7
31	V.N.CERVEIRA	108,6
32	AVIZ	106,7
33	CASTELO DE PAIVA	106,5
34	TRANCOSO	106,5
35	AROUCA	106,1
36	SATAO	104,2
37	MURCA	103,6
38	PINHEL	103,0
39	PAREDES DE COURA	102,6
40	AMARES	101,7
41	TABUACO	100,5
42	ARRUDA DOS VINHOS	99,2
43	VIANA DO ALENTEJO	98,5
44	FERR.DO ZEZERE	95,7
45	CINFAES	94,0
46	CALHETA (ACORES)	93,9
47	ARGANIL	93,6
48	V.POUCA DE AGUIAR	92,9

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
49	ALMEIDA	92,9
50	MONCHIQUE	91,4
51	PÓVOA DE LANHOSO	91,4
52	CABEC. DE BASTO	90,6
53	BOTICAS	90,1
54	OLIVEIRA FRADES	89,6
55	SERNANCELHE	89,6
56	SALVAT.DE MAGOS	89,0
57	SABROSA	87,1
58	MIRA	86,0
59	ESPOSENDE	85,2
60	CASTRO DAIRE	84,3
61	PONTE DA BARCA	84,3
62	PENEDONO	84,3
63	FIG.CAST.RODRIGO	83,9
64	S.BRAS ALPORTEL	83,6
65	RESENDE	83,2
66	MEDA	82,4
67	SOURE	82,2
68	REG.DE MONSARAZ	81,7
69	GOIS	81,5
70	SEVER DO VOUGA	81,5
71	MERTOLA	81,3
72	CARRAZ.DE ANSIAES	79,7
73	VINHAI	79,3
74	PAMPILHOSA SERRA	79,2
75	VIMIOSO	79,0
76	MANTEIGAS	79,0
77	SABUGAL	77,1
78	RIBEIRA DE PENNA	77,0
79	ALMODOVAR	76,8
80	MOIMENTA DA BEIRA	76,7
81	SINES	76,4
82	MORA	76,2
83	ALTER DO CHAO	75,8
84	STA COMBA DAO	75,2
85	CHAMUSCA	75,1
86	LOUSA	75,1
87	VAGOS	74,8
88	NELAS	74,6
89	FORNOS ALGODRES	73,8
90	GAVIAO	73,7
91	MOURAO	73,0
92	REDONDO	72,8
93	ALIJO	72,7
94	TERRAS DO BOURO	72,5
95	OLEIROS	72,2
96	PROENCA-A-NOVA	72,2
97	VENDAS NOVAS	72,1
98	V.DO BISPO	71,8
99	TABUA	71,2
100	PORTEL	71,0
101	FIGUEIRO VINHOS	69,9
102	CARREGAL DO SAL	69,4
103	ANSIAO	68,7
104	MACAO	68,5
105	TAROUCA	68,4
106	S.PEDRO DO SUL	68,3
107	SERTA	67,6
108	OURIQUE	67,5
109	SOUSEL	67,4
110	V.VICOSA	67,1

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
111	ALCOUTIM	67,1
112	TORRE DE MONCORVO	66,8
113	CONDEIXA-A-NOVA	66,3
114	V.DO PORTO	66,0
115	CAMPO MAIOR	66,0
116	FERR.DO ALENTEJO	65,9
117	IDANHA-A-NOVA	64,9
118	ALPIARCA	64,7
119	PENELA	64,3
120	PENALVA CASTELO	63,5
121	S.JOAO PESQUEIRA	63,1
122	S.MONTE AGRAÇO	62,8
123	MESAO FRIO	62,3
124	ARRAILOS	61,8
125	STA CRUZ GRACIOSA	59,1
126	POVOACAO	57,8
127	V.N.POIARES	57,8
128	NISA	57,4
129	ARMAMAR	57,4
130	NORDESTE	57,3
131	S.ROQUE PICO	56,9
132	STA CRUZ FLORES	56,6
133	CRATO	54,2
134	CASTANHEIRA PERA	53,7
135	VOUZELA	53,0
136	BORBA	52,8
137	ALANDROAL	52,0
138	ALVAIAZERE	51,9
139	CASTRO VERDE	51,9
140	MIRANDA DO CORVO	51,9
141	STA MTA PENAGUIAO	51,6
142	CELORICO DA BEIRA	51,4
143	V.DE REI	50,1
144	GOLEGA	50,1
145	ALFANDEGA DA FE	50,0
146	MARVAO	49,4
147	PENAMACOR	49,1
148	BELMONTE	46,9
149	VELAS	46,5
150	V.FLOR	46,4
151	V.N.PAIVA	46,2
152	FRONTEIRA	45,0
153	CASTELO DE VIDE	44,5
154	ARRONCHES	43,2
155	BARRANCOS	42,4
156	CUBA	39,8
157	SARDOAL	39,4
158	V.VELHA DE RODAO	39,1
159	VIDIGUEIRA	38,2
160	MONFORTE	37,1
161	CONSTANCIA	35,7
162	V.N.BARQUINHA	34,8
163	ALVITO	32,9
164	LAJES FLORES	23,5
165	CORVO	14,6

4. Siglas

AGCI Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Impostos
AGOC Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Operações e Comunicações
AJFF Equipa de Projeto Multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
ASA Equipa de Projeto Multidisciplinar de Sistemas Aduaneiros
AT Autoridade Tributária e Aduaneira
BCE Banco Central Europeu
CAC Código Aduaneiro Comunitário
CAAT Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAT Centro de Atendimento Telefónico
CCE Certificados Comprovativos de Exportação
CDT Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE Comissão Europeia
CEF Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CIAMMC Comissão Interministerial para Assistência Mútua em Matéria de Cobrança de Créditos
CPC Conselho de Prevenção da Corrupção
CPLP Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
DAV Declaração Aduaneira de Veículos
DGAIEC Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo
DGCI Direção-Geral dos Impostos
DGITA Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DIC Declaração de Introdução no Consumo
DS Direção de Serviços
DSA Direção de Serviços de Avaliações
DSAA Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC Direção de Serviços de Cobrança
DSCAC Direção de Serviços de Comunicação e Apoio ao Contribuinte
DSCC Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCRI Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
DSF Direção de Serviços de Formação
DSGCT Direção de Serviços de Gestão dos Créditos Tributários
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

EBF Estatuto dos Benefícios Fiscais

ESPAP Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública

FATCA *Foreign Account Tax Compliance Act*

FEA Fundo de Estabilização Aduaneira

FET Fundo de Estabilização Tributário

FMI Fundo Monetário Internacional

GAT Grupo de Pessoal de Administração Tributária

GCA Grupo de Cooperação Aduaneira

GUA Grupo de União Aduaneira

ICS *Import control system*

IES Informação Empresarial Simplificada

IGF Inspeção Geral de Finanças

IMI Imposto Municipal sobre Imóveis

IMT Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis

IOTA Intra-European Organisation of Tax Administrations

IR Imposto sobre o Rendimento

IRC Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

IRS Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

ISO *International Organization for Standardization*

IUC Imposto Único de Circulação

IVA Imposto sobre o Valor Acrescentado

LGT Lei Geral Tributária

MF Ministério das Finanças

NAGC Equipa de Projeto Multidisciplinar de Arquitetura e Gestão de Canais

NGR Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão da Relação
NMIQ Equipa de Projeto Multidisciplinar Missão para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte
OCDE Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE Orçamento do Estado
OLAF Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA Organização Mundial das Alfândegas
PAEF Programa de Assistência Económica e Financeira
PAGIDE Plano de Acompanhamento e Gestão Integrada de Devedores Estratégicos
PAJUT Plano de Atividades da Justiça Tributária
PALOP Países de Língua Oficial Portuguesa
PERINQ Plano Excecional de Recuperação de Inquéritos Criminais
PESREP Plano Excecional para o Saneamento de Reembolsos Pendentes
PGRCIC Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PICAT Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PICATFin Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas
PCP Principais Pessoas de Contacto
PGD Portaria de Gestão de Documentos
PIDDAC Programa de Investimento e Despesa da Administração Central
PNAIT Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária
POSEI-REA Programa de Opções Específicas para fazer face ao Afastamento e à Insularidade das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira - Regime Específico de Abastecimento
PRESFED Plano de Recuperação Estrutural dos Serviços de Finanças Estratégicos Deficitários
PROLIP Projeto de apoio à Língua Portuguesa
PSI Proliferation Security Initiative
QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização
RA Revisões Administrativas de 1º grau
RAF Repositório Antifraude
RH Recursos Hierárquicos
RCM Resolução do Conselho de Ministros
RES Reclamações, Elogios e Sugestões
RGIT Regime Geral das Infrações Tributárias
RITTA Rede Informática dos Serviços Tributários e Aduaneiros
SAF-T *Standard Audit File for Tax Purposes*
SCAC Comité Permanente de Cooperação Administrativa
SCO Sistema de Contraordenações
SDS Sistema de Declaração Sumária
SEF Sistema de Execuções Fiscais
SIC Sistema dos Impostos Especiais de Consumo
SIC-EU - SIC - Comunidade Europeia
SICES - SIC- Estampilhas

SICEX SIC Controlo das Existências dos Entrepostos Fiscais
SICAT Sistema do Contencioso Administrativo
SIGA Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SGI Sistema de Gestão de Processos de Insolvência
SIGER Sistema de Gestão de Reversões
SIGEST Sistema de Informação de Gestão Operacional
SIGIDE Sistema de Gestão Integrada dos Devedores Estratégicos
SINQUER Sistema de Inquéritos Criminais
SIPE Sistema Informático de Penhoras Eletrónicas
SIAT Sistema de Inquéritos da Autoridade Tributária e Aduaneira
SIADAP Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SII IT Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SINQUER Sistema de Inquéritos Criminais
SIPDEV Sistema de Publicitação de Devedores
SIREVE Sistema de Recuperação de Empresas por Via Extrajudicial
SF Serviço de Finanças
STADA Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
STP São Tomé e Príncipe
TATA carreira de técnico de administração tributária adjunto
TIC Tecnologias da Informação e da Comunicação
TJUE Tribunal de Justiça da União Europeia
TMA Tempo Médio de Atendimento
TMC Tempo Médio de Conclusão
TME Tempo Médio de Espera
TOC Técnico Oficial de Contas
UE União Europeia
UGC Unidade de Grandes Contribuintes
UE União Europeia
UO Unidade Orgânica

