



**AT**  
autoridade  
tributária e aduaneira

# *Relatório de Atividades 2013*

## **Relatório de Atividades 2013**

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 242/2014,  
de 25 de junho de 2014, do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais)

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2013

APRESENTAÇÃO .....	5
Foi notícia.....	7
Números chave de 2013 .....	9
Mensagem do Diretor-Geral .....	10
I. INTRODUÇÃO .....	13
1. A Autoridade Tributária e Aduaneira.....	15
1.1 Missão, Visão e Valores .....	15
1.2 Orgânica .....	17
2. Contexto .....	18
II. REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT.....	19
III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL .....	27
IV. AUTO-AVALIAÇÃO .....	31
1. QUAR 2013 - Análise dos resultados .....	33
1.1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras .....	36
1.1.1 Cobrança coerciva (milhões de euros). Ind. 1 .....	36
1.1.2 Correções inspetivas (milhões de euros). Ind. 2.....	38
1.1.3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%). Ind. 3.....	39
1.1.4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%). Ind. 4 .....	39
1.1.5 Eficácia no contencioso administrativo (%). Ind. 5.....	41
1.2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos.....	43
1.2.1 Grau de execução do Plano de Implementação da reestruturação da rede local da AT (%). Ind.6....	43
1.2.2 Índice de segurança na informação (%). Ind.7 .....	43
1.2.3 Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%). Ind. 8 .....	44
1.2.4 Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%). Ind. 9.....	45
1.3 Reduzir os tempos de resposta a cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro.....	46
1.3.1 Certificados Comprovativos de Exportação (prazo médio de emissão, em dias). Ind.10 .....	47
1.3.2 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias). Ind.11 .....	48
1.3.3 Reembolsos de IVA a 30 dias - código 51 (prazo médio de pagamento, em dias). Ind.12 .....	48
1.3.4 Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas (%). Ind.13 .....	49
1.3.5 Eficiência no atendimento telefónico - <i>Call Center</i> (%). Ind. 14.....	50
1.4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.....	52
1.4.1 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%). Ind. 15.....	52
1.4.2 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss)). Ind. 16 .....	53
1.4.3 Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias). Ind. 17.....	55
2. Atividades desenvolvidas em 2013 .....	57
2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas.....	57
2.2 Atividades em destaque .....	57

3. Recursos humanos, financeiros e materiais .....	63
3.1 Recursos humanos .....	63
3.2 Recursos financeiros .....	65
3.2.1 Orçamento e suas componentes .....	65
3.2.2 Despesa com ações de publicidade institucional .....	69
3.3 Recursos materiais .....	69
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados .....	70
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas .....	71
6. Avaliação do sistema de controlo interno .....	76
6.1 Ambiente de controlo .....	76
6.2 Estrutura organizacional .....	79
6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço .....	80
6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação .....	82
7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços .....	83
8. Apreciação da qualidade do serviço prestado .....	83
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT .....	83
8.2 Prémios recebidos .....	85
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos .....	85
10. <i>Ranking</i> dos serviços homogéneos .....	89
<b>V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL .....</b>	<b>91</b>
<b>VI. BALANÇO SOCIAL .....</b>	<b>109</b>
<b>VII. AVALIAÇÃO FINAL .....</b>	<b>121</b>
1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade) .....	123
1.1 Grau de concretização dos objetivos .....	123
1.2 Justificação dos desvios .....	125
2. Menção proposta .....	126
3. Conclusões prospetivas .....	126
<b>ANEXOS .....</b>	<b>129</b>
1. Atividades desenvolvidas em 2013 - Avaliação da execução .....	131
2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT .....	144
3. <i>Ranking</i> dos serviços homogéneos .....	146
4. Siglas .....	150



## APRESENTAÇÃO



## Foi notícia...

### Primeiro trimestre

#### E-fatura



Iniciou-se a 1 de janeiro de 2013 a implementação da reforma do sistema de faturação e do controlo de bens em circulação, a que se encontra associada a criação de um incentivo de natureza fiscal (Decreto-Lei n.º 197/2012 e Decreto-Lei n.º 198/2012, ambos de 24 de agosto).

#### Avaliação geral dos prédios urbanos



Concluiu-se, a 31 de março de 2013, a operação de avaliação geral dos prédios urbanos, que havia sido iniciada no ano de 2012, com um total de 4,9 milhões de imóveis avaliados.

### Segundo trimestre

#### Projeto Notificações Eletrónicas da AT ganha prémio *Computerworld & CIO* Iberoamericanos



O projeto Notificações Eletrónicas da AT ganhou o prémio *Computerworld & CIO Iberoamericanos*, na categoria de “Estado e Sector Público”, no evento, realizado a 15 de abril de 2013 e promovido por um grupo internacional de imprensa especializada na área das tecnologias de informação e comunicação. Foi realçada a simplificação do trabalho interno dos serviços da AT e a interoperabilidade com outros departamentos da Administração Pública, bem como a redução da burocracia do trabalho dos serviços e das relações com os contribuintes, simplificando as suas obrigações fiscais.

#### Comemoração dos 50 anos do Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros



Comemorou-se, no dia 29 de maio de 2013, o aniversário dos 50 anos do Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros, com uma conferência subordinada ao tema “Os novos rumos da fiscalidade na União Europeia e em Portugal”. O Centro de Estudos Fiscais, criado na extinta Direção-Geral das Contribuições e Impostos, pelo Decreto-Lei n.º 45 095, de 29 de junho de 1963, assegura a investigação nos domínios do direito fiscal e aduaneiro e ainda nos domínios científicos e técnicos conexos com a fiscalidade e elabora estudos e pareceres superiormente solicitados<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Artigo 29.º, n.º 1, da Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro.

## Terceiro trimestre



### Comunicação eletrónica dos documentos de transporte

Entrada em vigor, a 1 de julho de 2013, do sistema de comunicação eletrónica dos documentos de transporte, que visa, por um lado, simplificar a vida às empresas e, por outro, combater a evasão fiscal e circulação clandestina de mercadorias.

### Projeto e-fatura ganha o Prémio *CIO Awards* 2013



O projeto e-fatura ganhou o prémio *CIO Awards 2013*, no evento realizado a 2 de julho de 2013. O prémio destina-se a relevar e distinguir os projetos que contribuem para a dinamização das organizações e foi atribuído pelo IDC Portugal, que promove, anualmente, a atribuição de prémios aos dez melhores projetos inovadores em Portugal, desenvolvidos pelas empresas e organizações governamentais que apostam na dinamização e inovação das suas atividades.

## Quarto trimestre

### RERD - Regime Excecional de Regularização de Dívidas Fiscais e à Segurança Social



O regime excecional de regularização, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 151-A/2013, de 31 de outubro, aplicou-se aos pagamentos de dívidas fiscais ou à Segurança Social, que estivessem em atraso, e que fossem efetuados entre os dias 1 de novembro e 30 de dezembro de 2013 (inclusive).

### SIAT - Sistema de Inquéritos da Autoridade Tributária e Aduaneira



Foi disponibilizado, no Portal das Finanças, de 10 a 22 de dezembro de 2013, o inquérito para avaliação da satisfação dos utilizadores com a qualidade dos serviços tributários prestados na Internet, durante o ano de 2013.



## Números chave de 2013

<b>Receita fiscal</b>	Receita líquida total	39.720,8 M€
	Utilizadores registados no Portal das Finanças	700.510
	IRS	5.930.995
	IRC	456.454
	Declaração IES/DA	537.330
	Declaração IES	421.460
	Modelo 10	580.181
	IVA	3.430.888
	Retenções IRS/IRC/Selo	3.287.686
	Pedidos de isenção de IMI <sup>(1)</sup>	8.191
<b>Declarações submetidas</b>	Declarações de IMT	92.483
	Declarações de importação <sup>(2)</sup>	274.054
	Declarações de exportação <sup>(2)</sup>	426.358
	Certificados e licenças de importação e exportação <sup>(2)</sup>	5.160
	Declarações de trânsito <sup>(3)</sup>	22.755
	Certificados POSEI-REA <sup>(3)</sup>	7.234
	ICS	601.057
	DIC	296.844
	e-DA	252.084
	DAV	167.436
<b>Atendimento</b>	Chamadas telefónicas atendidas	1.667.274
	Número de atendimentos presenciais	12.415.112
	Tempo médio de espera para atendimento presencial	21 m 48 s
<b>Inspeções</b>	Número de ações inspetivas (ordens de serviço)	37.086
	Valor monetário das correções inspetivas	1.583,2 M€
<b>Cobrança coerciva</b>	Receita coerciva arrecadada	1.922,6 M€
<b>Orçamento</b>	Orçamento de funcionamento - execução	600,4 M€
	Total	11.341
<b>Colaboradores</b>	Idade média	49
	Percentagem de mulheres	58%

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

Notas: <sup>(1)</sup>Só inclui pedidos de isenção nos termos dos n.ºs 1, 2 e 4 do art.º 46º EBF; <sup>(2)</sup>Só inclui declarações eletrónicas; <sup>(3)</sup> Inclui o regime de abastecimento dos Açores e da Madeira.

## Mensagem do Diretor-Geral

O presente relatório de atividades, respeitante ao ano de 2013, e o segundo a ser apresentado pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), reflete uma vez mais um percurso desta instituição marcado pelo trabalho e pela dedicação à causa pública, em geral, e à administração tributária e aduaneira, em particular.

A conjuntura económica que o nosso país tem vindo a atravessar tem constituído um desafio sem precedentes para a nossa economia e, naturalmente, para o desempenho das nossas funções enquanto organismo responsável pela administração tributária e aduaneira do país. Apesar da esperada melhoria do clima económico em 2013 (confirmada com diminuição de 1,4% do PIB, em termos reais, quando em 2012 essa diminuição foi de 3,2%), as previsões económicas, do início do ano, apontavam para uma expectável quebra de receita fiscal e aduaneira.

Naturalmente, Portugal tomou medidas de política fiscal para compensar os efeitos da crise, pelo que se esperaria que os mesmos pudessem ser mitigados. O que dificilmente seria possível de projetar, em moldes puramente racionais, seria o incremento da receita fiscal alcançado. O diferencial de desempenho implícito deriva, fundamentalmente, do trabalho e esforço dos colaboradores da AT - e também do respeito que, em consequência, a AT tem conseguido incutir junto dos contribuintes e operadores económicos portugueses.

Adicionalmente, a AT foi capaz de implementar projetos tão arrojados como o e-fatura, um sistema profundamente inovador, que representa, não só, um salto qualitativo no combate à evasão e fraudes fiscais - assente na cidadania, na informação e na pedagogia - mas também, um dimensionamento das nossas atividades em moldes completamente diversos daqueles que até aqui orientavam a nossa atuação. O sistema permite um reforço significativo no exercício das funções da AT, mas, mais do que isso, permite uma intervenção muito mais rápida, eficiente e passível de ser compreendida e aceite pelos contribuintes. A implementação do projeto é já uma referência a nível internacional e constitui mais um fator relevante na colocação da AT na linha da frente das administrações tributárias e aduaneiras mais avançadas a nível internacional.

Importa ainda destacar a conclusão, em março deste ano, da avaliação geral do património, com a avaliação de 4,9 milhões de prédios urbanos, processo que só um outro país da OCDE, o Japão, conseguiu concluir, demorando mais de oito anos a finalizar aquilo que aqui foi realizado, pela AT, em pouco mais de um ano. Antes desta avaliação, os prédios urbanos estavam sujeitos a regimes e taxas de IMI distintas, causando distorções, iniquidades e tratamento desigual entre os proprietários.

Aproveito, também, para distinguir a implementação do Regime Excecional de Regularização de Dívidas Fiscais e à Segurança Social (RERD), para o qual a AT dispôs de menos de um mês para conceber e desenvolver as funcionalidades informáticas e as correspondentes metodologias de trabalho, bem como para habilitar os funcionários diretamente envolvidos à execução dos complexos procedimentos em causa, com um nível de qualidade minimamente compatível com os nossos padrões.

Apesar dessas dificuldades, implementámos um sistema simples e eficiente, que arrecadou cerca de 1.025,8 milhões de euros (valor provisório). Trata-se de um valor impressionante, muito acima de todas as expectativas, que torna o RERD no regime excecional de regularização de dívidas que mais receita proporcionou ao Estado. Ao mesmo tempo, o valor da cobrança coerciva realizada em 2013 foi o mais elevado de sempre. O resultado alcançado é ainda mais importante porque ocorre num contexto de:

- i) Grave crise económica e financeira, que retira liquidez às empresas e às famílias, em especial as devedoras;
- ii) Diminuição da instauração da dívida. A instauração de dívida nova é a mais importante fonte de receita coerciva, pelo que a sua diminuição produz, em condições normais, idêntico efeito na cobrança. A instauração de 2013 foi a mais baixa desde que existem estatísticas;
- iii) Diminuição da dívida tramitável, em especial pelo crescimento do volume de empresas declaradas insolventes e pela existência de processos de contencioso;
- iv) Diminuição de recursos humanos nos serviços da AT, em especial nos Serviços de Finanças, e fortes restrições em recursos materiais.

Merece, ainda, destaque a criação, na estrutura orgânica da AT, da Direção de Serviços de Gestão de Risco, uma unidade orgânica especialmente vocacionada para a prevenção do risco do incumprimento fiscal e aduaneiro. A criação desta unidade orgânica surgiu da necessidade de adoção, por parte da AT, de uma nova abordagem em relação à forma de induzir o cumprimento das obrigações fiscais, que pretende uma melhor compreensão dos fatores que moldam o comportamento dos contribuintes, por forma a desenvolver e implementar um conjunto de respostas potencialmente mais eficazes.

No domínio da gestão da fronteira externa nacional e da União Europeia e do controlo da cadeia logística internacional, realça-se a série de projetos estruturantes que têm vindo a ser desenvolvidos na área aduaneira, nomeadamente o STADA Importação, o Simplex Exportação ou o Sistema das Declarações Sumárias na via aérea.

No que diz respeito à qualidade do serviço prestado, através dos diversos canais de atendimento da AT, e à satisfação do contribuinte, preocupações permanentes da AT, num ano marcado pela procura acentuada dos serviços tributários e aduaneiros, os indicadores relativos ao nível de satisfação dos contribuintes com o serviço prestado através da *internet*, à eficiência no atendimento telefónico, através do Centro de Atendimento Telefónico (CAT) 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) continuaram a evidenciar um desempenho bastante positivo, em 2013.

Apesar da nossa atividade não se desenvolver em função do reconhecimento público, não deixa de constituir, para todos nós, um orgulho a distinção, por entidades independentes, do trabalho e dos projetos desenvolvidos no seio da AT. Em 2013, destaco o prémio *Computerworld & CIO*, atribuído às Notificações Eletrónicas da AT, e o prémio *CIO Awards 2013*, atribuído ao projeto e-fatura, pelo IDC Portugal. O prémio atribuído ao e-fatura é tanto mais significativo, quanto foi atribuído a um projeto integralmente concebido, no interior da AT, por uma vasta equipa de pessoas que envolveu praticamente todas as áreas de trabalho aos mais diversos níveis hierárquicos. Ou seja, a capacidade de realização e inovação premiadas revelam a qualidade dos recursos humanos que, servindo a AT, servem também o nosso país. Este prémio, como tantos outros já recebidos, é um reconhecimento da sociedade ao trabalho que temos vindo a realizar e um contributo para o sucesso do país, na ultrapassagem das dificuldades em que se encontra.

Considerando o período difícil que atravessamos, a AT soube trabalhar e obter resultados que nos permitem ser hoje uma melhor administração tributária e aduaneira do que aquela que éramos há um ano atrás. A prová-lo estão, não só, os resultados que acabámos de mencionar a título de mero exemplo, mas também, os incrementos registados em termos de rapidez de resposta aos

contribuintes, redução dos custos de cumprimentos das obrigações fiscais, qualidade dos serviços prestados e disponibilidade de canais de acesso dos contribuintes e operadores económicos aos nossos serviços. Fizemo-lo num período pautado por um volume anormal de aposentações, que conduziu a que hoje disponhamos de um número muito mais reduzido de funcionários do que aquele de que as extintas DGCI, DGAIEC e DGITA usufruíam, no passado recente. Adicionalmente, as dificuldades que o país atravessa conduziram também a que o orçamento da AT seja hoje bastante inferior, em termos reais, aquele que, há anos atrás, era o somatório dos orçamentos das referidas direções-gerais.

Aproveito esta oportunidade para, uma vez mais, manifestar o meu apreço e também o meu respeito pela capacidade de trabalho e empenho que os colaboradores da AT têm evidenciado, em circunstâncias tão difíceis como aquelas que temos vindo a viver.

Pelo desempenho que fomos capazes de alcançar ao longo do difícil ano de 2013, e por todo o trabalho e dedicação que se lhe encontra subjacente, apresento desde já o meu agradecimento e as minhas felicitações a todos os colaboradores da AT.

O Diretor-Geral

*José António de Azevedo Pereira*



## I. INTRODUÇÃO



## 1. A Autoridade Tributária e Aduaneira

### 1.1 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.



## 1.2 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)<sup>2</sup>.

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.

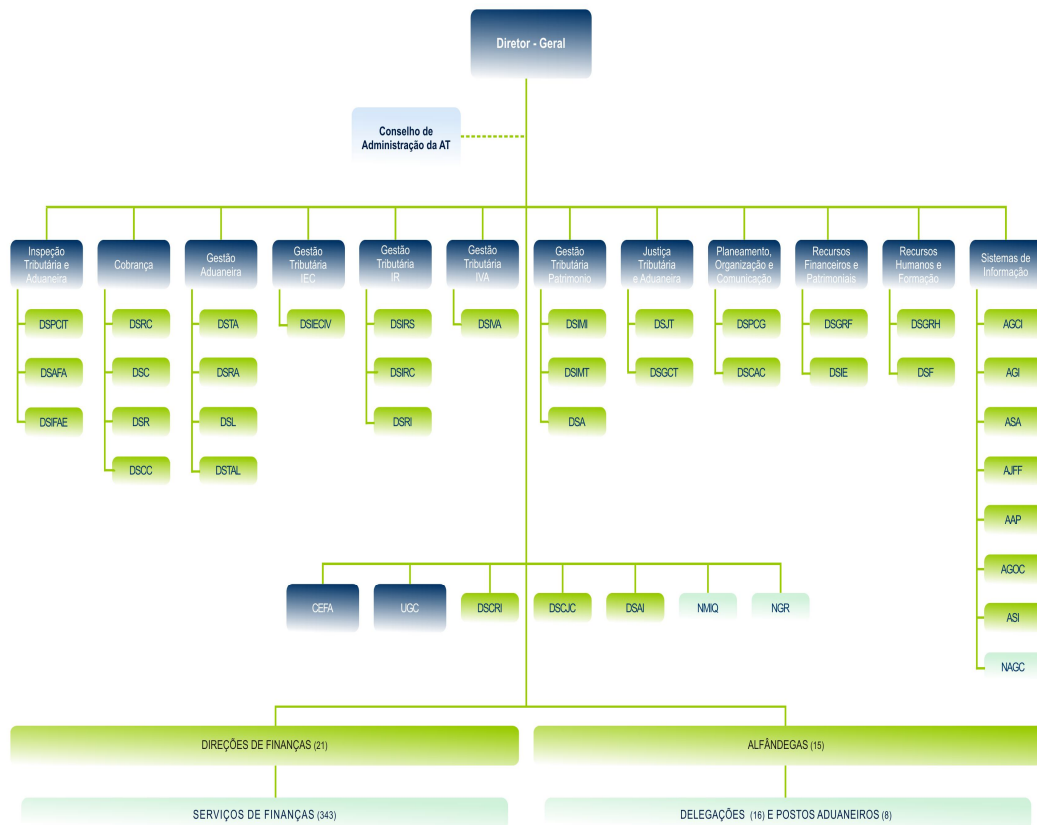
A AT possui autonomia administrativa, encontrando-se territorialmente desconcentrada em serviços:

- 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



<sup>2</sup>Artigo 3.º, n.ºs 1 e 3, do Decreto-Lei 118/2011, de 15 de dezembro.

## 2. Contexto

O contexto organizacional em que a AT desenvolve a sua atividade, no ano de 2013, 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:

- 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;
- A continuação do movimento de aposentações e conseqüente redução de colaboradores e, contrariando esta tendência, o recrutamento de 1.000 inspetores tributários estagiários, licenciados nas áreas de Economia, Gestão, Auditoria, Matemática, Estatística e Informática;
- A implementação do projeto e-fatura, da avaliação geral do património imobiliário e do Regime Excepcional de Regularização de Dívidas Fiscais e à Segurança Social (RERD), iniciativas que envolveram várias áreas funcionais da AT;
- Os constrangimentos orçamentais decorrentes da crise económica que Portugal atravessa.

A economia portuguesa está, desde 2011, sob influência do programa de ajustamento económico e financeiro (PAEF) acordado entre o governo português e o FMI, a Comissão Europeia e o BCE. Este programa, com a duração de três anos, traduz-se num conjunto de medidas e iniciativas legislativas, incluindo de natureza estrutural, que visam criar condições para um crescimento económico sustentado e gerador de emprego.

Ao nível das principais economias avançadas, 2013 revelou-se um ano de recuperação sólida para a economia dos EUA, que registou um crescimento de 1,9%, contribuindo, para isso, o aumento das exportações, do consumo privado e do investimento. O Japão registou, também, um crescimento económico de 1,5%, mantendo a tendência do ano anterior. A União Europeia registou um crescimento ligeiro, com evoluções muito distintas entre os Estados-membros (crescimento económico mais forte na Letónia e Lituânia e uma recessão acentuada no Chipre e na Grécia).

Após a grave crise económica, marcada por 18 meses consecutivos de recessão, a zona euro começou a crescer no segundo trimestre de 2013, mantendo essa tendência até ao final do quarto trimestre, ainda que tenha registado, para o total do ano, uma contração de 0,5%. O crescimento do PIB na região é lento, mas positivo, sinalizando a saída da recessão. As condições do mercado financeiro mostram sinais de melhoria e aumentou o nível de confiança dos empresários e dos investidores estrangeiros, que estão, lentamente, a regressar aos mercados das economias mais afetadas pela crise, como a Irlanda, Portugal e Espanha. A despesa com o consumo final das famílias teve, também, um contributo positivo para o crescimento do PIB, na zona euro, bem como a formação bruta de capital fixo e o equilíbrio da balança externa. As medidas levadas a cabo, pelos países da zona euro, com vista à correção dos desequilíbrios externos e internos começam, assim, a mostrar resultados, ainda que a dívida pública soberana e o desemprego estejam, em alguns países, em níveis excessivamente altos.



## II. REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT



A atuação da AT tem como referenciais não só os seus planos estratégicos e documentos de gestão e planeamento da AT, mas também 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 2013, em linha com as orientações das Grandes Opções do Plano, foram estruturadas em torno de quatro vetores principais: (i) consolidação orçamental e equidade; (ii) reforço significativo do combate à fraude e evasão fiscais; (iii) continuação da reforma estrutural da administração tributária; e (iv) consolidação de um quadro fiscal propício à competitividade e ao investimento.

## ✓ **Vetor 1 - Consolidação orçamental e equidade**

### **Em sede de IRS**

- Reescalonamento dos escalões de IRS, passando de oito para cinco, com a consequente alteração das taxas gerais, estabelecendo-se uma nova taxa máxima nos 48% e alteração dos limites globais para as deduções à coleta relativas a despesas de saúde, de educação ou formação, encargos com lares e encargos com imóveis, sendo que os contribuintes dos dois últimos escalões deixam de poder efetuar deduções à coleta;
- Eliminação da dedução específica relativa a despesas com a formação profissional;
- A taxa adicional de solidariedade passa a ser progressiva, mantendo-se a aplicação da taxa de 2,5% para contribuintes com rendimento coletável entre os 80.000 e os 250.000 euros, e introduzindo-se uma taxa de 5% para os rendimentos superiores a 250.000 euros;
- Aplicação ao rendimento coletável de IRS de uma sobretaxa, fixada em 3,5%, que incide sobre todo o tipo de rendimentos englobados na declaração anual de IRS, auferidos por pessoas residentes em território português;
- Agravamento da tributação sobre os titulares de rendimentos de capital, designadamente juros e dividendos, e mais-valias em partes de capital e outros valores mobiliários, passando a aplicar-se a estes rendimentos uma taxa de 28%;
- Medidas que visam o alargamento da base de tributação das pessoas singulares: os rendimentos auferidos pelos deputados do Parlamento Europeu passam a ser tributados na categoria A, ao mesmo tempo que, na categoria B, se aumenta, de 0,70 para 0,75, o coeficiente utilizado para determinação do rendimento coletável desta categoria, no caso de sujeitos passivos que sejam tributados no regime simplificado;

### **Em sede de IRC**

- Manutenção das taxas de derrama estadual já existentes (3% e 5%), descendo o limite mínimo de lucro tributável a partir do qual é aplicável a taxa de 5% (de 10 milhões de euros para 7,5 milhões de euros);

- O limite mínimo de lucro tributável para aplicação do segundo escalão no apuramento dos pagamentos adicionais por conta é ajustado em conformidade com a alteração efetuada ao nível da derrama estadual, passando de 10 milhões de euros para 7,5 milhões de euros;
- Reforço do mecanismo de pagamento por conta: (i) em termos quantitativos, a atualização, para 500.000 euros, do limite de volume de negócios para utilização da taxa mais baixa no cálculo dos pagamentos por conta, que passa para 80%, para os sujeitos passivos com volume de negócios igual ou inferior ao referido, no período de tributação anterior, subindo para 95% a taxa aplicável aos restantes sujeitos; (ii) em termos declarativos e de obrigações de pagamento, passa a ser sempre exigível o 2.º pagamento por conta anual;
- Reforço ainda do pagamento especial por conta das sociedades abrangidas pelo Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades, na medida que passa a determinar-se que, nestes casos, apenas o pagamento por conta que seria devido por cada sociedade do grupo é dedutível ao respetivo pagamento especial por conta;
- Criação, para substituição do atual regime de subcapitalização, de um novo regime de limitação da dedutibilidade dos gastos de financiamento. Os gastos financeiros líquidos passam a ser dedutíveis até à concorrência do maior dos seguintes limites: 3 milhões de euros ou 30% do resultado antes de depreciações, gastos de financiamento líquidos e impostos.

#### Em sede de IVA

- As transmissões de bens efetuadas no âmbito de determinadas atividades de produção agrícola e as prestações de serviços que contribuem para a realização da produção agrícola passam a ser tributados à taxa reduzida de IVA;
- Alargamento da dedutibilidade do imposto relativo aos consumos de gasóleo, GPL, gás natural e biocombustíveis por máquinas que possuam matrícula atribuída pelas entidades competentes, desde que não sejam veículos matriculados;
- Manutenção da afetação de uma parte da receita de IVA ao financiamento do Programa de Emergência Social.

#### Em sede de Imposto de Selo

- Tributação, em Imposto do Selo, à taxa de 20%, dos prémios do Euromilhões, Lotaria Nacional, Lotaria Instantânea, Totobola, Totogolo, Totoloto e Joker, na parte que exceda os 5.000 euros;
- Introdução de uma taxa agravada de 1% sobre a propriedade, usufruto ou direito de superfície de prédios urbanos com afetação habitacional de elevado valor patrimonial tributário (igual ou superior a 1 milhão de euros);
- Apresentação de um pedido de autorização para legislar no sentido de criar uma nova taxa, até 0,3%, para incidir na generalidade das transações financeiras que tenham lugar em mercado secundário.

#### **Em sede de IMI**

- Nos prédios arrendados com atualização faseada do valor da renda nos termos da Lei n.º 6/2006, de 27 de fevereiro (NRAU) em que o proprietário exerceu nos termos da Lei n.º 31/2012, de 14 de agosto, a opção pela continuação da aplicação desse regime o IMI incide sobre a parte do valor correspondente a uma percentagem igual à renda atualizada sobre o montante máximo da nova renda;
- Para os prédios arrendados por contratos celebrados antes da entrada em vigor do RAU e que foram objeto de avaliação geral de prédios urbanos, desde que reunidos os pressupostos do regime, o IMI incide sobre o valor patrimonial tributário que resultar da capitalização da renda anual pelo fator 15;
- Para este efeito, o proprietário do prédio deve apresentar anualmente a respetiva participação de rendas acompanhada da cópia do recibo da renda relativa ao mês de dezembro.

#### **Em sede de IEC**

- Alargamento da tributação do ISP ao fornecimento de gás natural ao consumidor final, à taxa aplicável de €0,30/gJ; aumento para o dobro do limite mínimo das taxas do ISP sobre a eletricidade; aumento do IABA em 7,5 % sobre as bebidas espirituosas e de 1,3% sobre as restantes bebidas sujeitas a IABA; aumento do IT em 1,3% sobre os cigarros e de 33% relativamente aos charutos e cigarrilhas;
- Revogação da isenção de ISV sobre as autocaravanas, beneficiando de uma taxa reduzida que corresponde a 30% das taxa que seria devida.

#### **Em sede de IUC**

- Reforço da tributação de bens considerados de luxo, designadamente com o aumento da tributação em 10% em sede deste imposto dos veículos de alta cilindrada (acima de 2.500 cm<sup>3</sup>) bem como de embarcações e aeronaves de recreio.

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

- Apresentação, em outubro de 2011, do Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras, para o triénio de 2012 a 2014, cujo objetivo prioritário é o reforço da eficácia do combate à fraude de elevada complexidade e à economia informal;
- Aprovação, em julho de 2012, da reforma do sistema de faturação, assente em cinco pilares essenciais: (i) obrigatoriedade de emissão de fatura nas transmissões de bens e prestações de serviços; (ii) instituição de um regime que regula a transmissão eletrónica dos elementos das faturas; (iii) criação de um incentivo fiscal em sede de IRS para os consumidores que exijam fatura; (iv) criação da obrigação dos agentes económicos de comunicação à AT dos documentos de transporte das mercadorias em circulação; e (v) reforço dos efetivos;

- Aprovação, com entrada em vigor no final de 2012, de diversas medidas que reforçam o controlo das divergências entre os rendimentos declarados em IRS pelos contribuintes e as respetivas manifestações de fortuna;
- Reforço dos mecanismos de tributação dos fluxos financeiros com paraísos fiscais, passando a ser consideradas, na totalidade, como manifestações de fortuna, o total dos montantes transferidos de e para contas do sujeito passivo abertas em instituições financeiras residentes em zonas de baixa tributação e que não tenham sido comunicados à AT por instituição financeira;
- Ao nível do regime das infrações tributárias, a pendência de inquéritos criminais passa a determinar a suspensão do prazo de prescrição das dívidas fiscais;
- Facilitação da instauração dos procedimentos de infrações fiscais, designadamente em sede de processo de contraordenação, passando a ser permitida a possibilidade de qualquer funcionário da AT proceder à notificação e/ou citação dos contribuintes em procedimento tributário;
- Agravamento das taxas liberatórias para rendimentos de capitais pagos a entidades sedeadas em países ou territórios sujeitos a um regime fiscal privilegiado, em sede de IRS e IRC;
- Aumento da tributação sobre os imóveis detidos por entidades residentes em paraísos fiscais;
- Redução, de 12.500 para 3.000 euros, do valor a partir do qual os sujeitos passivos que efetuem operações, no âmbito do regime do ouro para investimento, devem possuir um registo com a identificação de cada cliente;
- Reforço das regras para evitar a dedutibilidade das despesas pagas relacionadas com operações com essas entidades sediadas em paraísos fiscais;
- Publicação, com entrada em vigor em 2013, do Decreto-Lei n.º 14/2013, de 28 de Janeiro, que procede à sistematização e harmonização da legislação referente ao Número de Identificação Fiscal (NIF) e revoga o Decreto-Lei n.º 463/79, de 30 de novembro. O referido diploma, que tem por objeto instituir o NIF, bem como as condições da sua atribuição, respetivos efeitos e gestão, veio introduzir inovações no regime de atribuição do número de identificação fiscal, sendo de destacar a figura da suspensão do NIF, prevista no artigo 26.º: o diretor-geral da AT pode declarar a suspensão do NIF sempre que existam fortes indícios da prática do crime de fraude fiscal e a suspensão seja necessária para evitar o prosseguimento da atividade criminosa. Trata-se de uma medida cuja implementação é fundamental, nomeadamente para a área da inspeção, estando prevista oportunamente a adaptação do Sistema Informático.

### ✓ Vetor 3 - Continuação da reforma estrutural da administração tributária

- Continuação da reforma da administração tributária e aduaneira em 2013/2014, com o aperfeiçoamento das estruturas organizativas e dos processos de funcionamento da AT, passando de uma estrutura organizada por imposto para uma estrutura organizada por funções (informações/instruções, liquidação, serviço ao



contribuinte), prosseguindo-se os esforços de racionalização dos serviços existentes;

- Concretização da reforma da representação da fazenda pública nos tribunais tributários, iniciada em 2012;
- Reforço das garantias dos contribuintes, através das seguintes medidas: (i) em sede de IVA, a AT passa a ter competências para anular automaticamente as liquidações oficiosas em caso de declaração oficiosa de encerramento da atividade do contribuinte; (ii) ao nível das execuções fiscais, propõe-se a estabilização do valor da dívida exequenda para efeitos de pagamento da dívida tributária e de prestação de garantia por períodos de 30 dias, ao mesmo tempo que se procede à reforma do sistema de penhora de contas bancárias, estabelecendo que apenas poderá ser penhorado o montante específico em dívida no processo de execução fiscal, e são clarificados os casos em que a AT dispensa os contribuintes do pagamento de coima, prevendo-se também o alargamento do prazo para o exercício da audição prévia; (iii) novo regime de regularização em sede de IVA, relativamente a créditos de cobrança duvidosa, o qual reforça os poderes e os direitos dos sujeitos passivos; (iv) fixação de um prazo (31 de março) para a AT proceder à transferência para as entidades beneficiárias da parcela de 0,5% do IRS consignada pelos contribuintes para este efeito;
- Continuação das alterações em matéria de assistência mútua na cobrança entre Estados-membros.

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

- Continuação da reforma da política fiscal internacional, procedendo-se à celebração e renegociação de Convenções para evitar a Dupla Tributação, em particular, com países que representem “mercados prioritários” para as empresas portuguesas;
- Novo regime do IVA associado a créditos incobráveis, aplicável aos créditos vencidos a partir de 1 de janeiro de 2013, substituindo o atual controlo judicial da incobrabilidade por um sistema de controlo pela AT;
- Apresentação de uma autorização legislativa para concretizar, em 2013, um regime de IVA simplificado e facultativo de contabilidade de caixa aplicável às empresas que não beneficiem de isenção do imposto, tornando o imposto exigível no momento do recebimento e o direito à dedução do IVA no momento do pagamento efetivo;
- Prevê-se a introdução de uma taxa especial de tributação dos rendimentos prediais de 28% como medida de incentivar ao mercado do arrendamento, através da equiparação do regime fiscal aplicável aos rendimentos de capitais ao regime dos rendimentos prediais;
- Lançamento de um conjunto de autorizações legislativas que visam promover o investimento das empresas, permitindo o alargamento do regime fiscal previsto no Regime Fiscal de Apoio ao Investimento até 2017, criando um novo regime de incentivos às empresas recém-constituídas e alargando o regime fiscal ao investimento produtivo.





### III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL



Em 2013, a receita fiscal dos impostos administrados pela AT aumentou 13% relativamente a 2012, passando de 35.052 para 39.720,8 milhões de euros (ver quadro seguinte).

### Receita fiscal administrada pela AT

	2012 (a)	2013		Variação 2013/2012	
		Orçamento (b)	Dados Definitivos (c)	Absoluta	Relativa
				(d) = (c) - (a)	(e) = (d)/(a)
milhões de euros			milhões de euros	%	
<b>Receita líquida total</b>	<b>35.052,0</b>	-	<b>39.720,8</b>	<b>4.668,8</b>	<b>13%</b>
<b>Receita fiscal do Estado</b>					
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	9.085,5	12.011,1	12.311,5	3.226,0	36%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	4.280,5	4.480,6	5.095,0	814,5	19%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	12.800,1	12.937,6	13.249,1	449,0	4%
Impostos de Selo (IS)	1.358,3	1.327,4	1.367,0	8,8	1%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2.115,6	2.040,1	2.102,2	-13,4	-1%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.353,6	1.306,4	1.312,9	-40,7	-3%
Imposto sobre Veículos (ISV)	361,9	334,4	352,4	-9,5	-3%
Imposto Único de Circulação (IUC)	197,6	242,5	255,6	58,0	29%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcolólicas (IABA)	168,0	169,7	173,1	5,1	3%
Outros do Cap. I e II	266,5	6,3	5,5	-261,0	-98%
<b>Total</b>	<b>31.987,6</b>	<b>34.856,0</b>	<b>36.224,3</b>	<b>4.236,7</b>	<b>13%</b>
<b>Receita fiscal transferida para os municípios</b>					
Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)	1.145,2	-	1.272,0	126,8	11%
Imposto Municipal sobre Transmissões (IMT)	375,7	-	371,4	-4,3	-1%
Derrama	261,3	-	207,7	-53,5	-20%
Imposto Único de Circulação (IUC) e outros	208,6	-	260,9	52,3	25%
<b>Total</b>	<b>1.990,8</b>	-	<b>2.112,1</b>	<b>121,2</b>	<b>6%</b>
<b>Receita fiscal transferida para as regiões autónomas</b>					
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	321,7	-	427,1	105,4	33%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	91,8	-	224,2	132,4	144%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	427,8	-	499,4	71,6	17%
Impostos de Selo (IS)	52,4	-	47,0	-5,3	-10%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	100,8	-	101,0	0,1	0%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	61,1	-	66,2	5,1	8%
Imposto sobre Veículos (ISV)	0,4	-	0,3	0,0	-14%
Imposto Único de Circulação (IUC)	5,8	-	7,1	1,3	21%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcolólicas (IABA)	11,4	-	11,8	0,3	3%
Outros do Cap. I e II	0,4	-	0,3	0,0	-11%
<b>Total</b>	<b>1.073,6</b>	-	<b>1.384,5</b>	<b>310,8</b>	<b>29%</b>

Excluindo o efeito do regime de regularização excepcional de dívidas fiscais e à Segurança Social (RERD<sup>3</sup>), a receita fiscal cresceu 10% face a 2012. A receita obtida com o RERD atingiu um valor total de 1.025,8 milhões de euros (provisório), cerca de 2,6% da receita cobrada pela AT.

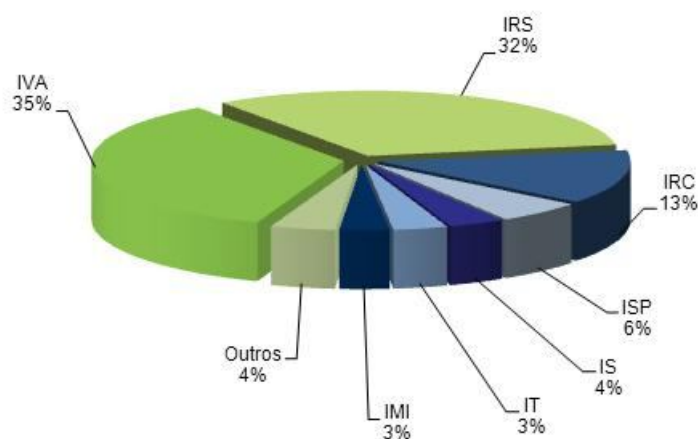
A maioria dos impostos do Estado registou um aumento, sendo de assinalar o acréscimo substancial nos impostos sobre o rendimento (IRC e IRS), quer em termos absolutos quer relativos. A receita líquida do IRS cresceu 36% face ao ano anterior, tendo contribuído para este aumento os

<sup>3</sup>Nos termos do Decreto-Lei n.º 151-A/2013, de 31 de outubro.

crescimentos anuais das retenções na fonte sobre os rendimentos de capital, sobre os rendimentos empresariais e profissionais e sobre os rendimentos prediais. Para este crescimento contribuiu também o reforço do controlo sobre as retenções na fonte do trabalho dependente, entregues por um universo de cerca de 400 mil empresas, proporcionado pela Declaração Mensal de Remunerações (DMR26), que em 2013 completou o seu primeiro ano de vigência. A receita líquida do IRC em 2013 cresceu 19% face a 2012, devido, nomeadamente, ao crescimento expressivo da tributação sobre as grandes empresas através quer da autoliquidação realizada em maio de 2013, quer do aumento dos pagamentos por conta realizados ao longo de 2013.

A receita líquida do IVA, em 2013, cresceu 4% face ao ano de 2012, evidenciando a recuperação da atividade económica e a maior eficácia do combate à evasão fiscal e à economia paralela, em consequência dos resultados expressivos obtidos quer com a reforma da faturação, quer com a reforma dos documentos de transporte. Dos restantes impostos sobre o consumo, salienta-se o IUC com uma variação positiva de 29% face a 2012.

**Estrutura dos principais impostos em 2013**  
(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2013, o IVA é o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 35% da receita fiscal, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 32% e 13%, respetivamente (ver gráfico acima).



## IV. AUTOAVALIAÇÃO





## 1. QUAR 2013 - Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2013 foi definido 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.

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 é feita em termos de eficácia, eficiência e qualidade, foram definidos os seguintes objetivos operacionais para 2013:

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


A **eficiência** é 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** é 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 é aferido pelos resultados obtidos nos indicadores selecionados para avaliar cada um dos objetivos, sendo que para o QUAR da AT de 2013 foram escolhidos 17 indicadores.

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução no ano de 2013, 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 2013.

**QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização - SIADAP 1**

 <b>AT</b> autoridade tributária e aduaneira		<b>QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2013</b>					
<b>Missão:</b>	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.						
<b>Objectivos Estratégicos (OE)</b>							
<b>OE 1</b>	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do tax gap.						
<b>OE 2</b>	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente.						
<b>OE 3</b>	Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário e apoiar a competitividade económica.						
<b>OE 4</b>	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.						
<b>Objetivos Operacionais (OB)</b>							
<b>Eficácia</b>				Ponderação: 45%		Avaliação: 59,4%	
<b>OB 1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b>				Ponderação: 100%		Avaliação: 132,0%	
Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
1.Cobrança coerciva (milhões de euros)	[1050;1100]	30%	1322,0	1922,6	185,8	Superado	DSGCT
2.Correções inspetivas (milhões de euros)	[1200;1600]	25%	2.606,0	1583,2	104,6	Superado	DSPCIT
3.Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	[83;86]	15%	95,0	87,0	106,0	Superado	DSIRS
4.Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[75;80]	15%	90,0	84,6	111,3	Superado	DSJT
5.Eficácia no contencioso administrativo (%)	[75;80]	15%	90,0	84,6	111,1	Superado	DSJT
<b>Eficiência</b>				Ponderação: 40%		Avaliação: 41,9%	
<b>OB 2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos</b>				Ponderação: 40%		Avaliação: 43,9%	
Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
6.Grau de execução do plano de implementação da reestruturação da rede local da AT (%)				Eliminado			
7.Índice de segurança na informação (%)	[75;79]	30%	100,0	77,6	100,0	Atingido	ASI
8.Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	[92;95]	30%	98,0	96,7	117,5	Superado	SI
9.Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	[55;70]	40%	90,0	74,7	111,1	Superado	DSF
<b>OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo</b>				Ponderação: 60%		Avaliação: 60,8%	
Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
10.Certificados comprovativos de exportação (prazo médio de emissão, em dias)	[18]	20%	0,0	2,0	100,0	Atingido	DSRA
11.Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	[70;85]	20%	30	77,8	100,0	Atingido	DSPCG
12.Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51(prazo médio de pagamento, em dias)	[25;30]	25%	14,7	29,5	100,0	Atingido	DSR
13.Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas (%)	[80;84]	20%	95	85,4	106,6	Superado	DSRA
14.Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	[70;80]	15%	95	72,1	100,0	Atingido	DSCAC
<b>Qualidade</b>				Ponderação: 15%		Avaliação: 15,9%	
<b>OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b>				Ponderação: 100%		Avaliação: 106,3%	
Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
15.Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	[72;80]	35%	90,0	76,0	100,0	Atingido	DSPCG
16.A.tendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	[2124]	35%	10,0	2148	100,0	Atingido	DSCAC
17.Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	[14;18]	30%	10,0	110	120,8	Superado	DSPCG
<b>Parâmetros</b>	<b>Ponderação</b>		<b>Avaliação do desempenho</b>		<b>Avaliação ponderada do desempenho</b>		
Eficácia	45,0%		132,0%		59,4%		
Eficiência	40,0%		104,7%		41,9%		
Qualidade	15,0%		106,3%		15,9%		
<b>Avaliação global do desempenho da AT</b>						<b>117,2%</b>	

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

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

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

\* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

Notas:

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

b) Indicadores com revisão relativamente ao QUAR inicialmente proposto:

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

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

## 1.1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivo 1. Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras						
Ponderação: 100% Realização: 132,0%						
Indicadores	2012	2013				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização (%)
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.218,0	[1.050;1.100]	1.322	30%	1.922,6	185,8
2. Correções inspetivas (milhões de euros)	2.009,0	[1.200;1.500]	2.606	25%	1.583,2	104,6
3. Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)	85,0	[83;86]	95	15%	87,0	106,0
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	81,4	[75;80]	90	15%	84,6	114,3
5. Eficácia no contencioso administrativo (%)	-	[75;80]	90	15%	84,6	114,1

### 1.1.1 Cobrança coerciva (milhões de euros). Ind. 1

 Tx.Real. (%) **185,8**
**Meta:** [1.050;1.100]

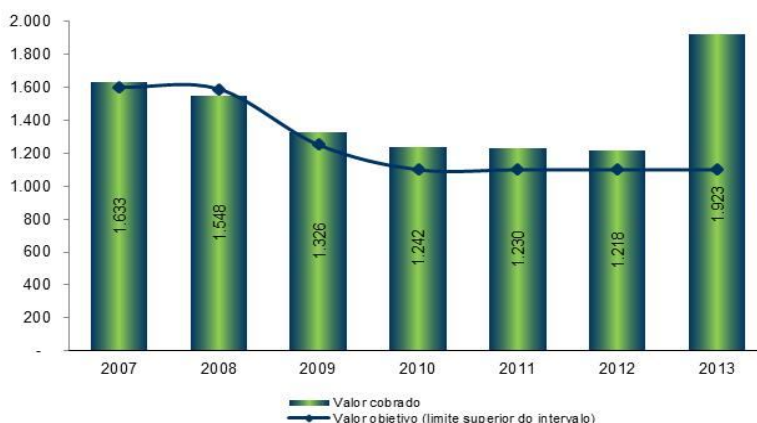
**Valor crítico:** 1.322

**Resultado:** 1.922,6

Em 2013 cobraram-se coercivamente 1.922,6 milhões de euros, resultado que se situou acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([1.050;1.100] em milhões de euros,). A taxa de realização correspondente foi de 185,8%.

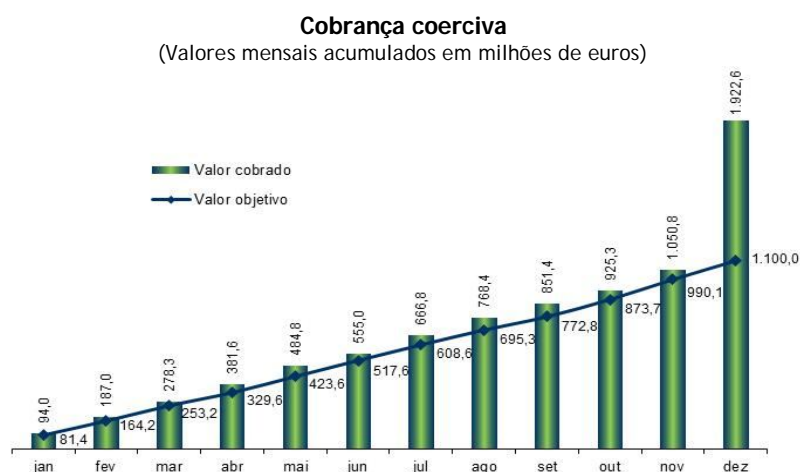
Para esta elevada taxa de realização contribuiu, decisivamente, a publicação do Decreto-Lei n.º 151-A/2013 de 31 de outubro, que aprovou um Regime Excecional de Regularização de Dívidas (RERD), que vigorou entre o dia 1 de novembro e 30 de dezembro de 2013 e ao abrigo do qual foram arrecadados 888,5 milhões de euros, representando assim 46% do total da cobrança coerciva do ano de 2013.

**Cobrança coerciva**  
(Valores anuais em milhões de euros)



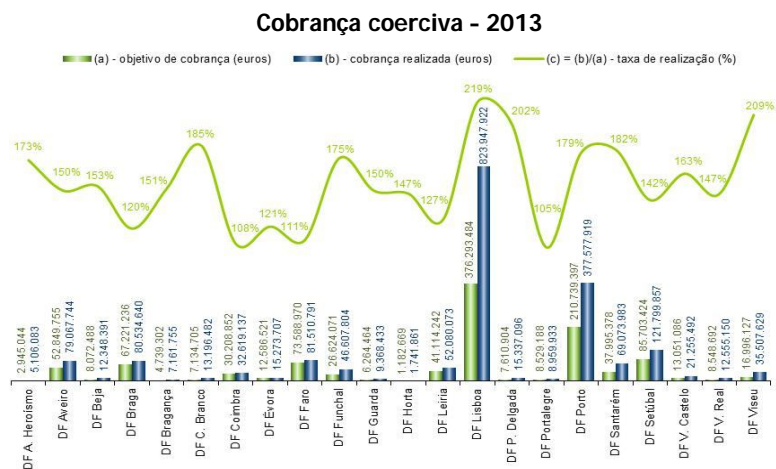
Como se pode observar no gráfico anterior, excluindo a situação excecional de 2013, no período de 2010 a 2012 a cobrança coerciva manteve-se sensivelmente constante tendo sido superados os respetivos objetivos, o que evidencia o esforço e o empenho de toda a organização na implementação das medidas de gestão e planos de recuperação da dívida em execução fiscal que, por sua vez, têm minimizado o impacto negativo que a crise económica e financeira poderia provocar na cobrança de dívidas.

O comportamento da cobrança coerciva, face ao objetivo, ao longo de 2013, é evidenciado no gráfico que se segue, em valores absolutos, mostrando-se não apenas o nível de cumprimento dos objetivos traçados mas também a sua superação.



Embora no ano de 2013 tenha havido uma cobrança coerciva excecional, em consequência de medidas excecionais de pagamento de dívidas, como atrás se referiu, era previsível que, em condições normais, e face à evolução mensal da cobrança coerciva ao longo do ano, o objetivo para o conjunto do ano fosse superado, atendendo ao padrão de comportamento organizacional historicamente evidenciado por esta variável.

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).



Como se constata, em 2013, das vinte e duas Direções de Finanças, vinte superaram os objetivos previstos (taxas de realização  $\geq 100\%$ ) e duas atingiram (taxas de realização  $\geq 100\%$  e  $< 100\%$ ), não se verificando portanto nenhuma situação em que não tenha sido atingido o objetivo previsto (taxas de realização  $< 100\%$ ).

1.1.2 Correções inspetivas (milhões de euros). Ind. 2

Tx.Real. (%)

104,6

**Meta:** [1.200;1.500]**Valor crítico:** 2.606**Resultado:** 1.583,2

Em 2013 o valor monetário das correções inspetivas foi de 1.583,2 milhões de euros, resultado que se situou acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([1.200;1.500] em milhões de euros,). A taxa de realização correspondente foi de 104,6%.

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 inspetivas - 2013**

(milhares de euros)

Indicador	Inspeção tributária		Subtotal		Total
	Correções	Regularizações voluntárias			
Correções à matéria/rendimento coletável	3.386.505	1.866.958	5.253.463	20%	1.050.693
Imposto detetado em falta	413.672	118.858	532.530		532.530
<b>Total realizado</b>					<b>1.583.223</b>

Tal como se pode verificar no quadro seguinte, em 2013, face ao verificado em 2012, registaram-se reduções de 26,9% e 6,9%, respetivamente, no total das correções à matéria/rendimento coletável e no imposto detetado em falta, situação explicada (1) pela sucessiva diminuição dos recursos humanos afetos à atividade de inspeção, (2) pela conjuntura económica do país consubstanciada na contração da atividade económica nos últimos 3 anos e (3) pela crescente perceção por parte dos contribuintes da ausência de racionalidade dos atos de evasão e fraude, face à capacidade evidenciada pela AT para os identificar e punir.

**Correções inspetivas - 2013**

(milhares de euros)

Indicador	2012 (a)	2013 (b)	Taxa de variação (b)/(a)
<b>Correções à matéria/rendimento coletável</b>			
Correções	5.226.099	3.386.505	-35,2%
Regularizações voluntárias	1.960.225	1.866.958	-4,8%
<b>Total</b>	<b>7.186.324</b>	<b>5.253.463</b>	<b>-26,9%</b>
<b>Imposto detetado em falta</b>			
Correções	449.333	413.672	-7,9%
Regularizações voluntárias	122.400	118.858	-2,9%
<b>Total</b>	<b>571.733</b>	<b>532.530</b>	<b>-6,9%</b>

No que se refere à origem das correções efetuadas em 2013, verifica-se que no montante global de 5.253.463 milhares de euros de correções à matéria/rendimento coletável estão incluídos 1.866.958 milhares de euros obtidos através de regularizações voluntárias (cerca de 35,5% do total) e que o total do imposto detetado em falta no montante de 532.530 inclui 118.858 milhares de euros de regularizações voluntárias (cerca de 22,3% do total).

**1.1.3** Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%). Ind. 3 Tx.Real. (%) **106,0**

**Meta:** [83;86] **Valor crítico:** 95 **Resultado:** 87,0

Em 2013 o número de declarações de IRS entregues através da *Internet* representou 87,0% do total de declarações entregues, resultado que se situou acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([83;86] em %). A taxa de realização correspondente foi de 106,0%.

**Declarações de IRS**

Indicador	2012 (a)	2013 (b)	Taxa de variação (b)/(a)	
Total de declarações de IRS entregues - (Papel e <i>Internet</i> )	<b>5.250.841</b>	<b>5.930.995</b>	<b>13,0%</b>	
Declarações entregues em papel (Fase 1 + Fase 2)	<b>787.265</b>	<b>771.096</b>	<b>-2,1%</b>	
Declarações entregues através da <i>Internet</i>	IRS - Fase 1	2.968.098	3.298.490	11,1%
	IRS - Fase 2	1.495.478	1.861.409	24,5%
	Total	<b>4.463.576</b>	<b>5.159.899</b>	<b>15,6%</b>
	Em % do total de declarações entregues	<b>85,0%</b>	<b>87,0%</b>	<b>2,0p.p.</b>

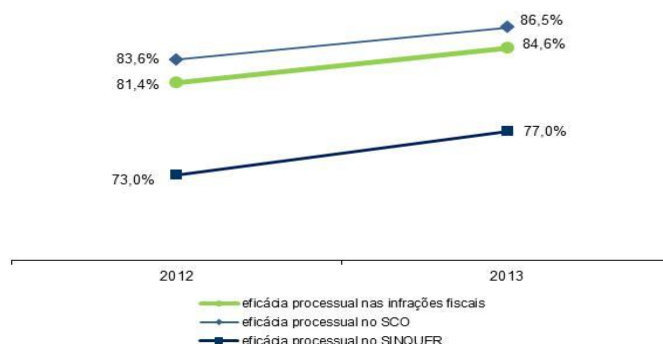
A percentagem de declarações de IRS entregues através da *Internet* face ao total de declarações entregues, foi, em 2013, superior em 2,0 p.p. à verificada em 2012 (85,0%), o que reflete a continuação da tendência de diminuição da entrega de declarações em suporte papel, diminuição essa que se traduziu em menos 16.169 declarações entregues (-2,1%). Este é um resultado perfeitamente alinhado com a estratégia da AT de fomentar a utilização dos serviços eletrónicos.

**1.1.4** Eficácia processual nas infrações fiscais (%). Ind. 4 Tx.Real. (%) **114,3**

**Meta:** [75;80] **Valor crítico:** 90 **Resultado:** 84,6

Em 2013 o resultado em termos de eficácia processual nas infrações fiscais foi de 84,6%, situando-se acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([75;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 114,3%.

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



O resultado deste indicador é composto pela eficácia processual dos processos de reduções de coima e de contraordenações tramitados no Sistema de Contraordenações (SCO) e dos inquéritos criminais tramitados 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 2013, em cada parcela que compõe o resultado final do indicador e efetua uma comparação com 2012.



A eficácia processual nas infrações fiscais registou em 2013 uma evolução positiva face ao registado em 2012 (+3,2 p.p.), que resultou da evolução também positiva ao nível do SCO (+2,9 p.p.) e ao nível do SINQUER (+4,0 p.p.).



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

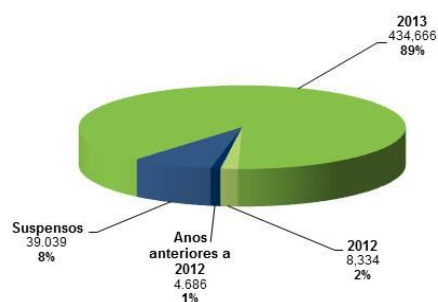
Do gráfico referente ao SCO, sobressai a evolução positiva dos resultados em termos de eficácia face ao verificado em 2012, bem como a redução significativa do número de processos tramitados. A redução do número de processos deve-se ao facto de, face à sua natureza completamente excepcional, não terem sido considerados os processos de redução de coima e de contraordenação relacionados com o pagamento fora de prazo do Imposto Único de Circulação (1.830.850 processos instaurados nos meses de outubro e novembro de 2013, correspondentes à recuperação de todas as instaurações passadas).

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.

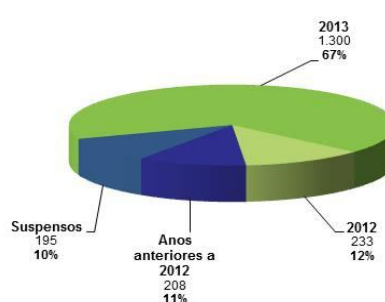
Do gráfico referente ao SINQUER, sobressai principalmente a evolução positiva dos resultados em termos de eficácia face ao verificado em 2012, o que se deve sobretudo a uma maior diminuição do número de processos pendentes no início do ano e instaurados no ano (-16,0%) em comparação com a redução do número de processos remetidos ao Ministério Público e anulados no ano (-11,3%).

O saldo de processos no SCO e no SINQUER, no final de 2013, era constituído por 486.725 e 1.936 processos, respetivamente, cuja antiguidade face à sua instauração era a apresentada nos gráficos seguintes.

**Antiguidade dos processos SCO pendentes**  
(2013, fim de período)



**Antiguidade dos processos SINQUER pendentes**  
(2013, fim de período)





Verifica-se que o saldo de processos do SCO é composto sobretudo por processos instaurados em 2013, cerca de 89%. Destaca-se ainda a existência de 8% 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 67% correspondem a processos instaurados em 2013, 12% a processos instaurados em 2012 e cerca de 11% a processos anteriores a 2012, o que constitui ainda um peso expressivo. Aquele saldo é ainda composto por 10% de processos em fase de suspensão, sendo que para esta situação contribuem causas suspensivas, como por exemplo a existência de contencioso administrativo ou judicial pendente, que impedem o envio do processo para o Ministério Público.

**1.1.5 Eficácia no contencioso administrativo (%). Ind. 5**

Tx.Real. (%)

**114,1**

**Meta:** [75;80]

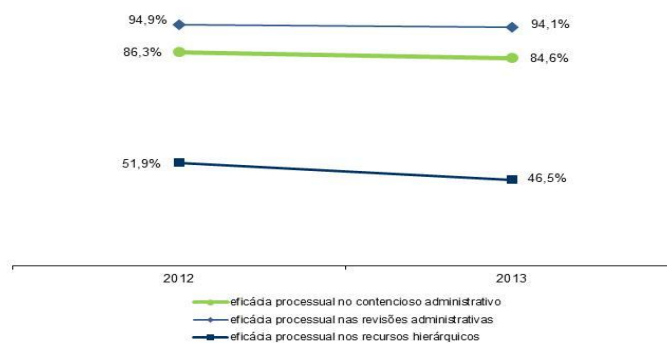
**Valor crítico:** 90

**Resultado:** 84,6

Em 2013 o resultado em termos de eficácia no contencioso administrativo foi de 84,6%, situando-se acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([75;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 114,1%.

Este resultado é composto pela eficácia processual nas revisões administrativas e nos recursos hierárquicos, com uma ponderação no resultado final de, respetivamente, 80% e 20%. O gráfico seguinte apresenta o resultado obtido, em 2013, em cada uma das parcelas que compõe o resultado final do indicador, estabelecendo-se a sua comparação com 2012.

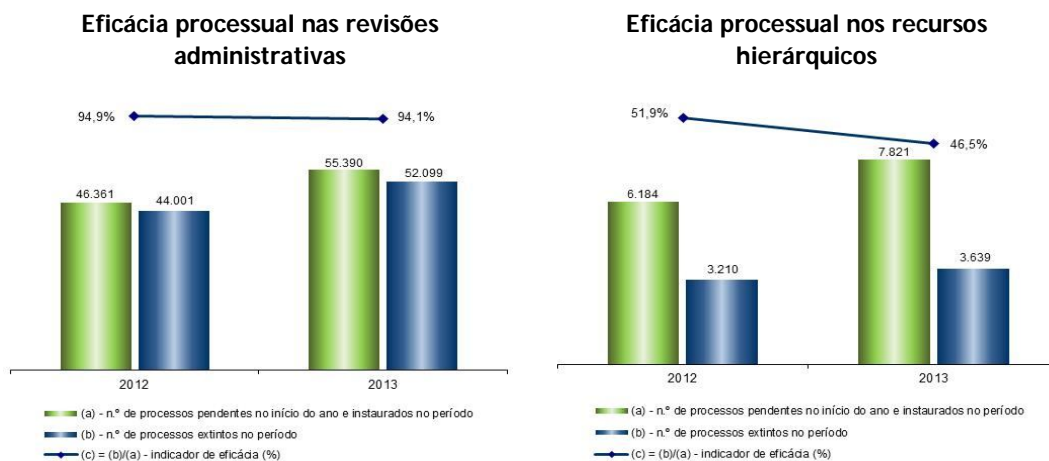
**Eficácia processual no contencioso administrativo (%)**



O resultado alcançado em 2013, apesar de estar acima do planeado, apresenta uma evolução negativa face ao registado em 2012 (-1,7 p.p.), que resultou da evolução negativa da eficácia processual registada quer ao nível das revisões administrativas (-0,8 p.p.), quer principalmente ao nível dos recursos hierárquicos (-5,4 p.p.).

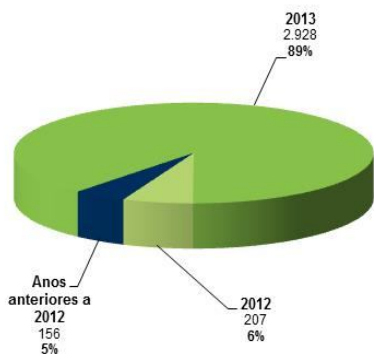
Relativamente aos processos de revisão administrativa, verificou-se que a instauração aumentou 23,7% em 2013 face a 2012, sendo que para tal contribuiu de forma significativa o crescimento de 471,4% de processos de reclamação graciosa de Imposto Único de Circulação (8.182 em 2013 e 1.432 em 2012). Assim, apesar de se ter verificado um aumento de 18,4% de processos extintos em 2013 face a 2012, não foi suficiente para evitar a descida, embora ligeira, da eficácia processual nas revisões administrativas.

Quanto aos processos de recurso hierárquico, o aumento de 26,5% no conjunto do número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do ano, verificado em 2013 face a 2012, não permitiu que o aumento de 13,4% de processos extintos fosse suficiente para evitar a descida acentuada da eficácia neste tipo de processos.

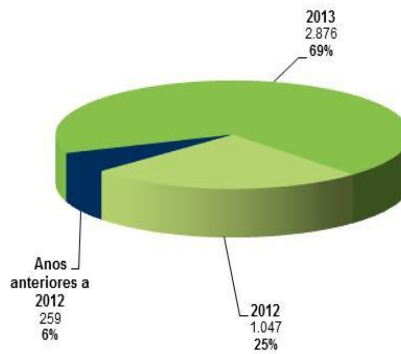


O saldo dos processos de revisão administrativa e de recurso hierárquico, no final de 2013, era constituído por 3.291 (+39,4% que em 2012) e 4.182 (+40,6% que em 2012) processos, respetivamente, cuja antiguidade face à sua instauração era a apresentada nos gráficos seguintes.

**Antiguidade dos processos de revisão administrativa pendentes (2013, fim de período)**



**Antiguidade dos processos de recurso hierárquico pendentes (2013, fim de período)**



Verifica-se que o saldo dos processos de revisão administrativa é composto sobretudo por processos instaurados em 2013, cerca de 89%. O peso de processos antigos é bastante reduzido.

Relativamente à antiguidade do saldo dos processos de recurso hierárquico, conclui-se que cerca de 69% corresponde a processos instaurados em 2013 e 25% a processos instaurados em 2012. O peso de processos anteriores a 2012 é de 6%.

## 1.2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos

Objetivo 2. Flexibilizar a organização e otimizar os recursos						
Ponderação: 40% Realização: 43,9%						
Indicadores	2012	2013				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização (%)
6. Grau de execução do Plano de Implementação da reestruturação da rede local da AT (%)	Eliminado					
7. Índice de segurança na informação (%)	77,5	[75;79]	100	30%	77,6	100,0
8. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,8	[92;95]	98	30%	96,7	117,5
9. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	62,5	[55;70]	90	40%	74,7	111,1

**1.2.1** Grau de execução do plano de implementação da reestruturação da rede local da AT (%). Ind.6 Tx.Real. **Eliminado**

O projeto relativo à reestruturação da rede local da AT foi apresentado à Tutela. Contudo, o processo de aprovação pela Tutela não foi finalizado em 2013, pelo que não foi possível passar à fase de implementação, motivo pelo qual o indicador foi eliminado.

**1.2.2** Índice de segurança na informação (%). Ind.7 Tx.Real. (%) **100,0**

**Meta:** [75;79] **Valor crítico:** 100 **Resultado:** 77,6

Em 2013 o resultado do índice de segurança na informação foi de 77,6%, desempenho que se situou dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([75;79] em %). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

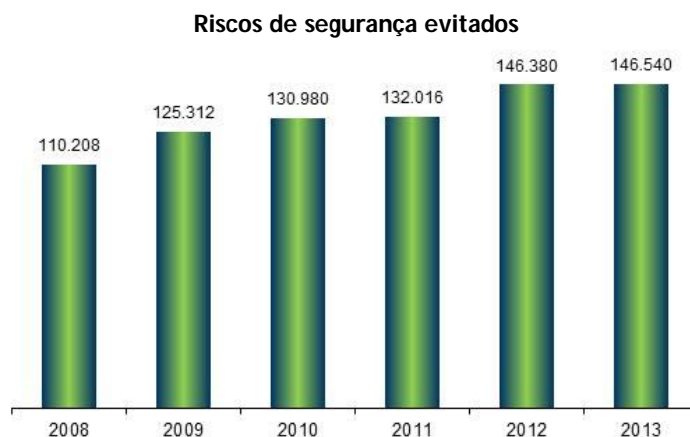
O índice de segurança na informação da AT é calculado com base nos riscos identificados e evitados. Este cálculo é efetuado através de análises de risco no decurso das quais são avaliados os componentes tecnológicos que suportam o sistema de declarações eletrónicas, as aplicações de utilização interna,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

### Índice de segurança na informação

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Índice de segurança na informação (%)	46,5	69,7	75,6	77,6	77,5	77,6

A formalização do processo de gestão dos riscos de segurança foi iniciada em 2008, sendo que, como se conclui dos dados apresentados no quadro anterior, após um período de incremento significativo, o índice de segurança na informação atingiu um nível que se pode considerar elevado e que se tem mantido praticamente estável nos últimos três anos.

Concomitantemente, desde 2008 que se tem assistido a uma trajetória ascendente dos riscos de segurança evitados, conforme pode ser constatado no gráfico seguinte.



Esta evolução está relacionada com o aperfeiçoamento contínuo do processo de análise de risco, através da integração no respetivo âmbito de novos componentes tecnológicos e aplicacionais, e também com o surgimento constante de vulnerabilidades para as quais é necessário implantar novos controlos, na maior parte dos casos mediante a alteração das configurações dos equipamentos.

De realçar que são poucas as organizações em Portugal, no setor 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** Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%). Ind. 8

Tx.Real. (%)

**117,5**

**Meta:** [92;95]

**Valor crítico:** 98

**Resultado:** 96,7

Em 2013 o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi de 96,7%, situando-se acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([92;95] em %). A taxa de realização correspondente foi de 117,5%.

A natureza da atividade prestada pela AT e o seu elevado impacto no tecido económico e social, isto é na globalidade dos cidadãos e empresas, leva à necessidade de garantir a continuidade do serviço prestado por este organismo através da utilização das tecnologias de informação, daí a importância de aferir o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação.

A monitorização contínua deste indicador é assegurada pela Área de Gestão de Operações e Comunicações, sendo utilizada para o efeito a Plataforma de *dashboard* executivo para gestão da disponibilidade. São elaborados periodicamente relatórios de monitorização e controlo de modo a que as várias Áreas de Sistemas de Informação mantenham o alinhamento tendo em vista alcançar a meta definida.

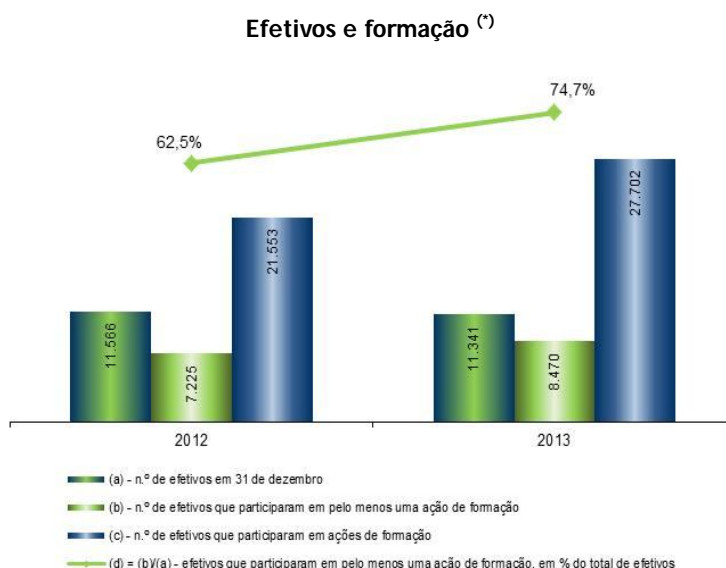
O grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação tem-se mantido a um nível elevado, em consonância com padrões internacionais como o APDEX (Application Performance Index) e em conformidade com as exigências de um organismo como a AT.

**1.2.4** Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%). Ind. 9 Tx.Real. (%) **111,1**

**Meta:** [55;70] **Valor crítico:** 90 **Resultado:** 74,7

Em 2013 frequentaram pelo menos uma ação de formação 74,7% dos efetivos e estagiários, resultado que se situou acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([55;70] em %). A taxa de realização correspondente foi de 111,1%.

Como pode ser observado pelo gráfico seguinte, em 2013, comparativamente ao verificado em 2012, assistiu-se a uma evolução positiva da atividade de formação, circunstância que espelha o esforço acrescido que tem sido desenvolvido, pela via da formação, no sentido de serem mantidos os padrões de eficiência e eficácia que caracterizam a AT. Concretamente, registaram-se aumentos significativos quer do número total de efetivos que participaram em ações de formação (+28,5%), quer do número de efetivos que participaram em pelo menos uma ação de formação (+17,2%), sendo que a percentagem destes últimos face ao total de efetivos apresentou um incremento de 12,2p.p..



(\*) Inclui estagiários.

Em termos globais, durante o ano 2013, a oferta formativa para os colaboradores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional) envolveu 1.150 ações de formação (544 em 2012) e o volume de formação atingiu 214.843 horas (197.785 horas em 2012).

No atual contexto de mudança estrutural da Administração Pública, acompanhado do aumento do nível de exigência dos contribuintes, reafirma-se a preocupação permanente de melhoria da prestação de serviços, quer fomentando a sua qualidade, quer introduzindo novas ofertas de serviços que simplifiquem e agilizem o cumprimento fiscal, reduzindo os custos de funcionamento e de contexto.

Partindo destas premissas e embora com a condicionante do constrangimento financeiro, em 2013 foram privilegiadas atividades de aprendizagem centradas nas áreas de especialidade nucleares da AT, mormente naquelas em que se verificaram significativas alterações, em termos legislativos e procedimentais, com impacto num alargado universo de contribuintes e no reforço do combate à economia paralela e à evasão fiscal, na prossecução de um sistema fiscal mais equitativo.

O quadro seguinte ilustra as ações de formação que se destacaram, pelo contributo positivo prestado para os resultados alcançados.

#### Principais ações de formação - 2013

Assunto	N.º de ações de formação	N.º de participantes	Volume de formação (horas)
Alterações introduzidas pelo OE 2013	62	5.560	30.123
SNC - Implicações fiscais de transição	11	730	36.500
Novo regime de faturação e transmissão eletrónica dos elementos das faturas	83	4.026	16.440
Execuções fiscais/Aplicações informáticas/SEF WEB/SIPDEV/SIGVEC	40	1.875	16.489
SCO- Sistema de contra ordenações	11	741	13.338
IRS Mod. 3 - Declarações eletrónicas	54	2.520	10.242
Regime excecional de regularização de dívidas fiscais e à segurança social	88	2.452	7.356
Qualidade no atendimento	11	270	8.000

### 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: 60,8%

Indicadores	2012	2013				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização (%)
10. Certificados Comprobativos de Exportação (prazo médio de emissão, em dias)	11,8	[1;8]	0	20%	2,0	100,0
11. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	81,3	[70;85]	30	20%	77,8	100,0
12 Reembolsos de IVA a 30 dias - código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	26,0	[25;30]	14,7	25%	29,5	100,0
13. Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas (%)	82,6	[80;84]	95	20%	85,4	106,6
14. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	75,0	[70;80]	95	15%	72,1	100,0

<b>1.3.1</b> Certificados comprovativos de exportação (prazo médio de emissão, em dias). Ind.10	Tx.Real. (%)	<b>100,0</b>
---	--------------	--------------

**Meta:** [1;8]

**Valor crítico:** 0

**Resultado:** 2,0

Em 2013 o prazo médio de emissão dos certificados comprovativos de exportação (CCE) foi de 2,0 dias, resultado que se situou dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([1;8] em dias). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

O CCE é o documento que titula a isenção de IVA, com direito à dedução do imposto suportado a montante, nos termos do art.º 20.º do CIVA, nas vendas de um fornecedor nacional a um exportador nacional, superiores a 1.000 euros, em conformidade com o estabelecido no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 198/90, de 19 de junho na redação que lhe foi dada pelo art.º 125.º, da Lei n.º 64-B/2011, de 30 de dezembro (Orçamento de Estado para 2012), situação que se verifica em cerca de 5% do total das declarações aduaneiras de exportação.

Relativamente a 2012, em que o prazo médio de emissão de CCE foi de 11,8 dias, em 2013 verificou-se um decréscimo significativo (de menos 9,8 dias), o que traduz o bom resultado decorrente de uma das medidas Simplex Exportação-2012. Concretamente, a medida em causa visava a desmaterialização do CCE, através da sua emissão eletrónica, o que, para além de uma maior segurança, garantida por meios automáticos, permitiria maior celeridade na entrega do CCE ao declarante. Importa referir a crescente utilização desta opção por parte dos operadores económicos, sendo que em 2012 foram emitidos 37.649 CCE enquanto em 2013 o número de CCE emitidos situou-se nos 49.879, o que representa um aumento de 32,5%.

Importa ainda referir os diferentes critérios que estão na base dos resultados apurados em 2012 e 2013:

- Em 2012 este prazo médio era apurado pela diferença entre a data da emissão do CCE e a data da certificação de saída das mercadorias do Território Aduaneiro da União (TAU);
- Em 2013 este prazo médio passou a ser apurado pela diferença entre a data de emissão do CCE e a data do resultado de saída do Território Aduaneiro Comunitário (TAC), que representa a data a partir da qual a estância de saída das mercadorias do TAU dá a conhecer à estância aduaneira de exportação o resultado do controlo efetuado sobre a saída às mercadorias cobertas pela declaração (mensagem Resultado da Saída).

A alteração da metodologia de apuramento do indicador, pela inclusão do tempo que medeia entre a data do resultado de saída e a data da certificação de saída, visou dar cobertura ao tempo decorrido na resolução das discrepâncias encontradas entre as mercadorias declaradas para exportação e as que as estâncias aduaneiras de saída do TAU averbaram no controlo efetuado à saída das mesmas.

Desta forma, para além:

- ✓ da comodidade e redução de custos para os operadores como resultado da redução do número de deslocações aos serviços aduaneiros (deixaram de, num primeiro momento, deslocar-se para entregar os CCE, num segundo, para os recolher);
- ✓ da redução do tempo despendido com as atividades administrativas associadas ao processo de exportação (a confrontação dos CCE com a declaração de exportação e a aposição do visto passam a ser asseguradas automaticamente);

assiste-se à redução substancial do tempo de disponibilização do comprovativo de isenção de IVA e conseqüentemente do exercício do direito à dedução de imposto, o que possibilita uma maior celeridade na obtenção de eventuais reembolsos do IVA.

**1.3.2** Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias). Ind.11

Tx.Real. (%)

**100,0****Meta:** [70;85]**Valor crítico:** 30**Resultado:** 77,8

Em 2013 o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 77,8 dias, resultado que se situou dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([70;85] em dias). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

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 - 2013**

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	23.523	431	54,6	3.308	33	100,2	26.831	464	57,8
D.S. do IRC	17.377	289	60,1	4.126	73	56,5	21.503	362	59,4
D.S. do IVA	69.338	883	78,5	20.730	193	107,4	90.068	1076	83,7
D.S. do IMI	3.715	51	72,8	63	4	15,8	3.778	55	68,7
D.S. do IMT	10.922	122	89,5	10.409	23	452,6	21.331	145	147,1
D.S. de RI	1109	15	73,9	421	5	84,2	1.530	20	76,5
D.S. IECIV	265	4	66,3	0	0	-	265	4	66,3
<b>Total</b>	<b>126.249</b>	<b>1.795</b>	<b>70,3</b>	<b>39.057</b>	<b>331</b>	<b>118,0</b>	<b>165.306</b>	<b>2.126</b>	<b>77,8</b>

Em 2013, de acordo com as alterações introduzidas pela Lei n.º 64-B/2011, de 30 de dezembro (OE para 2012) ao artigo 68.º da Lei Geral Tributária (Decreto-Lei n.º 398/98, de 17 de dezembro), os prazos legalmente estabelecidos para os pedidos de informação vinculativa de carácter urgente ou normal foram fixados em 120 e 150 dias, respetivamente, situação que vigorou até 17 de junho de 2013. No âmbito de um conjunto de medidas de incentivo ao investimento constantes do Decreto-Lei n.º 82/2013, de 17 de junho, o prazo relativo a pedidos de informação vinculativa de carácter urgente foi alterado para 90 dias, com efeitos a partir de 18 de junho de 2013. O resultado obtido em 2013 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** Reembolsos de IVA a 30 dias - código 51 (prazo médio de pagamento, em dias). Ind.12

Tx.Real. (%)

**100,0****Meta:** [25;30]**Valor crítico:** 14,7**Resultado:** 29,5

Em 2013 o prazo médio de pagamento de reembolsos do IVA a 30 dias, com o código 51, foi de 29,5 dias, resultado que se situou dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([25;30] em dias). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

Atualmente os prazos de pagamento de reembolsos de IVA previstos na lei são os seguintes:

- Prazo geral, até ao final do 2.º mês seguinte - Regime 52, que entrou em vigor a 1 de julho de 2010, tendo substituído o regime 53 (até ao final do 3.º mês).



- Prazo excecional de 30 dias:
  - Exportadores e sujeitos passivos com obrigação de liquidação do imposto por conta do adquirente- Regime 51;
  - Sujeitos passivos inscritos no regime de reembolso mensal, independentemente da atividade económica exercida- Regime 50.

Este indicador, que se refere a reembolsos do IVA no prazo excecional de 30 dias e relativos a exportadores e sujeitos passivos com obrigação de liquidação do imposto por conta do adquirente (Regime 51), enquadra-se na medida de eficiência do funcionamento da administração, com impacto na atividade económica em geral e, em particular, no segmento de mercado de operações com o exterior.

Trata-se de um tipo de reembolsos que se encontra previsto no artigo 9.º do Despacho Normativo 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 que conferem o direito a dedução, caso das empresas exportadoras, ou por realizarem operações relativamente às quais a obrigação de liquidação do imposto é da responsabilidade do adquirente, caso do sector da construção civil, sendo condição 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.

**1.3.4** Declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas (%). Ind.13

Tx.Real. (%)

**106,6**

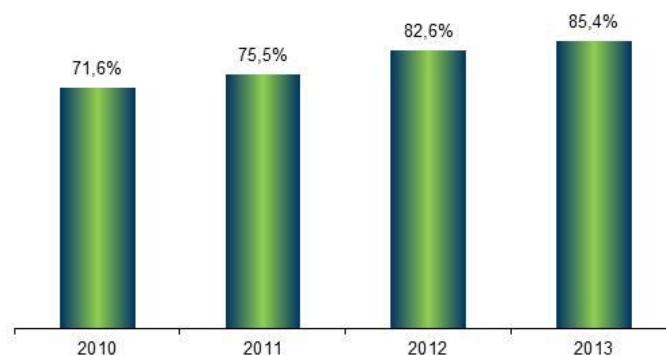
**Meta:** [80;84]

**Valor crítico:** 95

**Resultado:** 85,4

Em 2013 foram desalfandegadas nas primeiras 24 horas, 85,4% das declarações de importação sujeitas a controlo documental, resultado que se situou acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([80;84] em %). A taxa de realização correspondente foi de 106,6%.

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



Este indicador, que mede a percentagem de declarações desalfandegada num período máximo de 24 horas consecutivas após a hora de aceitação da declaração, foi introduzido com o objetivo de espelhar a eficiência das alfândegas no processo de desalfandegamento 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.

A celeridade no desalfandegamento das mercadorias é uma preocupação permanente da administração aduaneira, a qual, contudo, não pode ser dissociada da necessidade de esta ter de manter níveis de controlo adequados à prevenção da fraude fiscal e aduaneira, bem como de proteção e segurança da sociedade em geral. Assim, a eficiência das alfândegas no desalfandegamento das mercadorias, nas condições abarcadas pelo indicador, demonstra também o equilíbrio que se procura alcançar entre celeridade e controlo, sendo que para este equilíbrio é preponderante a eficácia (fazer o que deve ser feito) desses controlos, para o que concorre uma cada vez mais aperfeiçoada análise de risco.

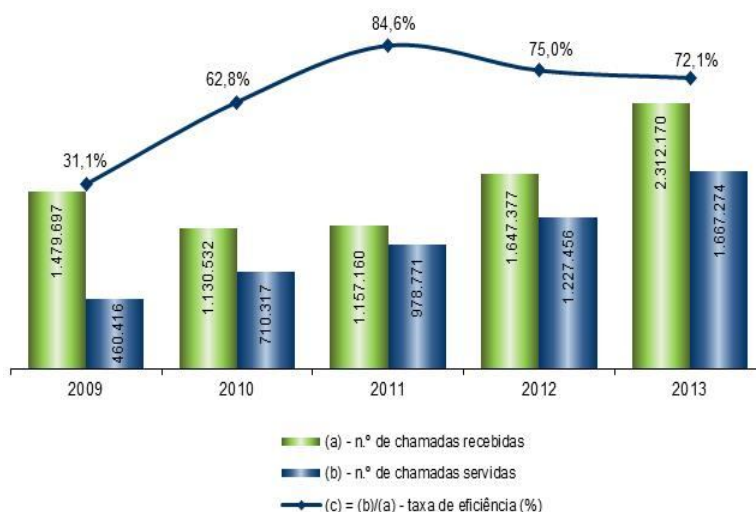
**1.3.5** Eficiência no atendimento telefónico - *Call Center* (%). Ind. 14

Tx.Real. (%)

**100,0****Meta:** [70;80]**Valor crítico:** 95**Resultado:** 72,1

Em 2013 foram recebidas, no Centro de Atendimento Telefónico (CAT) da AT, 2.312.170 chamadas telefónicas tendo sido servidas (atendidas) 1.667.274. Deste modo, a taxa de eficiência no atendimento telefónico (servidas/recebidas) foi de 72,1%, situando-se dentro do intervalo definido como meta anual ([70;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

Tal como se pode observar no gráfico seguinte, após um período, entre 2009 e 2011, de continuado crescimento da percentagem de chamadas recebidas que foram servidas, 2012 e 2013 são marcados por uma tendência contrária. Em 2012 verificou-se uma quebra de 9,6 p.p. face a 2011 e em 2013 a quebra foi de 2,9 p.p. face a 2012. Importa, no entanto, salientar que apesar da redução ocorrida nos efetivos disponíveis, o volume de chamadas servidas continuou a crescer, facto que evidencia o forte incremento da produtividade registado. Ou seja, as quebras acima mencionadas são explicadas, pelo forte crescimento da procura que a AT não conseguiu acompanhar, em termos de incremento de afetação de recursos humanos ao CAT.

**CAT - Eficiência no atendimento telefónico**


Muito embora não possa ser feita uma comparação direta entre 2013 e 2012, dado que os valores de 2013 incluem todo o atendimento das "Questões Técnicas do Portal das Finanças" e da opção 2 "Serviços Aduaneiros e Impostos Especiais de Consumo" que, em 2012, não era possível contabilizar, é evidente o forte crescimento verificado em 2013, quer na procura, quer no número de chamadas servidas (apesar da ausência de aumento de recursos humanos).

O aumento da procura durante o ano de 2013 esteve relacionado, sobretudo, com as seguintes matérias: avaliação geral da propriedade urbana; novas obrigações declarativas (elementos essenciais das faturas e dos documentos de transporte); nova declaração mensal de remunerações; alterações introduzidas aos vulgarmente designados recibos verdes (agora faturas-recibos); liquidações de IUC de anos (vários) anteriores; IMI (notificações, liquidações e novos prazos de pagamento); novo regime de bens em circulação; novo regime para os empresários agrícolas; alargamento do universo de contribuintes sujeitos à apresentação de declaração modelo 3 de IRS; IVA - regime de caixa; divergências de IRS.

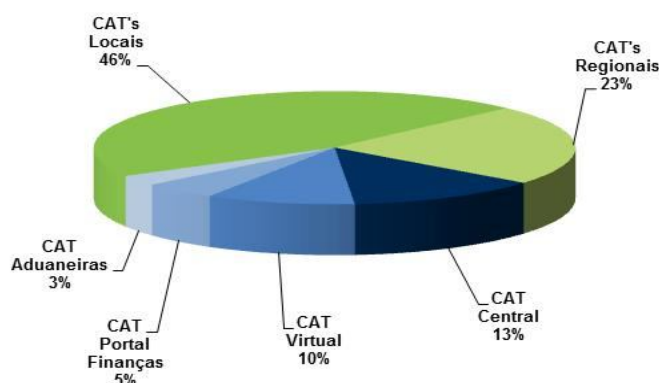
De salientar, que, a partir de setembro de 2013, o CAT Central colaborou com a equipa do Projeto de Melhoramento do Cumprimento Fiscal em campanha telefónica (*outbound* - quando o trabalhador se posiciona em *outbound* o seu equipamento não recebe chamadas) de sensibilização e de informação a sujeitos passivos que cumulativamente reuniam as seguintes condições:

- Código CIRS de advogado (6010) ou médico (códigos 7010 a 7024);
- Data de receção da declaração de início de atividade reportada à semana anterior à data de extração do ficheiro;
- Não possuem contabilidade organizada (quadro 16);
- Início de atividade efetuado num Serviço de Finanças, Loja do Cidadão ou através do Portal das Finanças.

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

#### Chamadas servidas por área de atendimento - 2013

(% do total)



Em 2013, do total de chamadas telefónicas servidas, 92% foram direcionadas à área tributária, tendo os serviços locais assegurado 46%, seguindo-se os serviços regionais com 23%, o CAT central com 13% e o *call center* virtual com 10%. As chamadas telefónicas nas áreas aduaneiras e técnica (“questões aduaneiras e impostos especiais de consumo” e “questões técnicas do Portal das Finanças”) representaram, respetivamente, 3% e 5%.

## 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: 106,3 %						
Indicadores	2012	2013				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização (%)
15. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	75,5	[72;80]	90	35%	76,0	100,0
16. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	15:40	[21;24]	10	35%	21:48	100,0
17. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	14	[14;18]	10	30%	11	120,8

**1.4.1** Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%). Ind. 15 Tx.Real. **100,0**

**Meta:** [72;80]

**Valor crítico:** 90

**Resultado:** 76,0

Em 2013 o resultado do nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal *Internet* foi de 76,0 %, situando-se dentro do intervalo definido como meta anual ([72;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

Os inquéritos direcionados aos contribuintes que utilizam o Portal das Finanças, para informação e cumprimento das suas obrigações fiscais, foram disponibilizados na *internet*, entre 09 e 22 de dezembro 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 2013.

Foram enviados 887.780 *e-mails* com vista ao preenchimento dos inquéritos e foram rececionadas 67.795 respostas (7,6%). Do total de respondentes aos inquéritos, 67.005 responderam à questão sobre a qualidade do Portal, sendo que 76,0% consideraram o serviço prestado através deste canal como “muito bom” ou “bom” com a seguinte desagregação:

- Qualidade do serviço “muito bom” (14,4%);
- Qualidade do serviço “bom” (61,6%).

O resultado alcançado em 2013 evidencia um elevado nível de apreciação global dos serviços disponibilizados através do canal *internet*, sendo de referir, ainda, que:

- 67% 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;
- 49% 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, 91% considerou ser idêntico ou melhor (36% considerou ser melhor e 55% considerou ser idêntico) e apenas 5% respondeu ser pior.

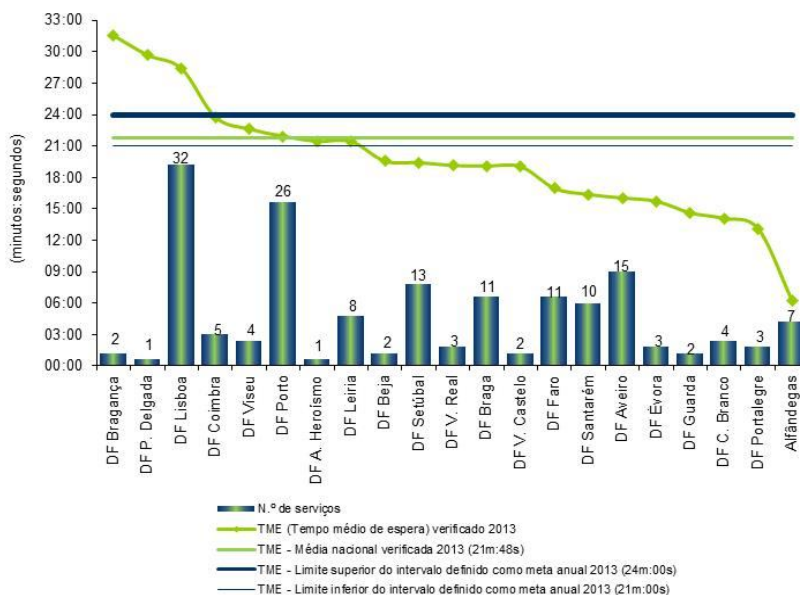
1.4.2 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss)). Ind. 16 Tx.Real. (%) **100,0**

**Meta:** [21;24] **Valor crítico:** 10 **Resultado:** 21:48

Em 2013 nos 165 serviços onde o Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) se encontra instalado, o tempo médio de espera (TME) para ser atendido foi de 21m:48s. O resultado alcançado situou-se dentro do intervalo definido como meta anual ([21;24] em minutos). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

O gráfico seguinte apresenta, para 2013, relativamente a cada Direção de Finanças (DF) e a cada Alfândega, o TME no atendimento presencial, bem como o número de serviços que possuem SIGA. Os dados apresentados permitem verificar que, face ao intervalo definido como meta anual e tratando-se de um indicador de incremento negativo, os TME para atendimento presencial registaram um bom desempenho na generalidade dos serviços em apreço, com 13 unidades abaixo do limite inferior do intervalo e 5 unidades dentro do intervalo. Registaram-se apenas 3 situações (DF de Bragança, DF de Ponta Delgada e DF de Lisboa) com resultados (desfavoráveis) acima do limite superior do intervalo.

**TME para atendimento presencial e número de serviços com SIGA, por Direção de Finanças e Alfândegas, em 2013**



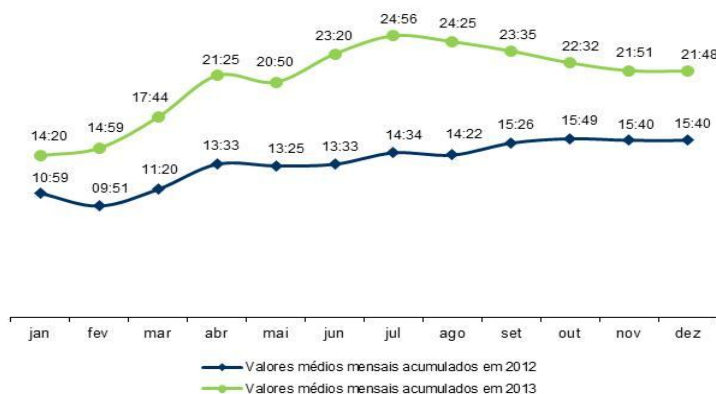
No período de 2008 a 2011 assistiu-se a uma descida continuada dos TME para atendimento presencial, no entanto, tal como se pode verificar no quadro seguinte, em 2012 e 2013 registou-se uma inversão nessa tendência. Em 2012 verificou-se um aumento de 2 minutos e 1 segundo face a 2011 e em 2013 o aumento foi de 6 minutos e 8 segundos face a 2012. No entanto, mais uma vez, é necessário considerar que, em contraste com este incremento das solicitações dos cidadãos e operadores económicos, os efetivos se reduziram ao longo do período.

**Tempo médio de espera para atendimento presencial**

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Tempo médio de espera para atendimento presencial (mm:ss)	20:20	16:39	14:43	13:39	15:40	21:48

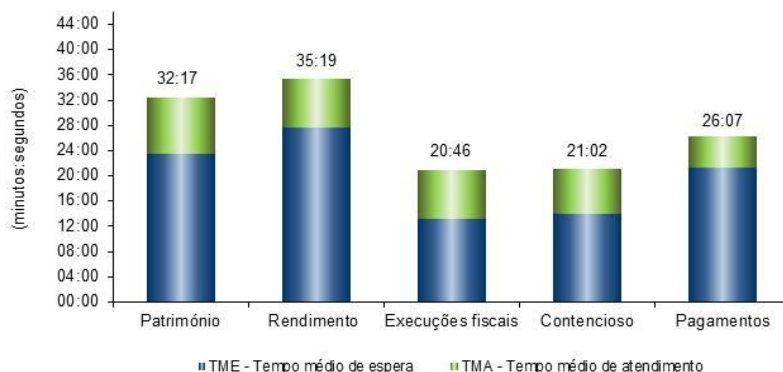
O aumento do TME para atendimento presencial verificado em 2013 ficou a dever-se à evolução negativa registada nos primeiros sete meses do ano, tal como se pode constatar no gráfico seguinte. Para esta situação contribuíram fundamentalmente os assuntos relativos a “Rendimento”, “Pagamentos” e “Património” tratados nos Serviços de Finanças, onde os TME para atendimento presencial foram significativamente superiores aos registados em 2012.

**TME para atendimento presencial**  
(Valores médios mensais acumulados - (mm:ss))



Em 2013, 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 20m:46s e 35m:19s, conforme gráfico seguinte, sendo de destacar comparativamente o maior gasto de tempo para tratar de assuntos relacionados com “Rendimento”, “Património” e “Pagamentos”.

**TME + TMA por assunto, nos Serviços de Finanças, em 2013**  
(mm:ss)



A evolução do TME em 2013 reflete o aumento da procura por atendimento. Concretamente, nos 165 serviços onde o SIGA se encontra instalado, foram efetuados 12.415.112 atendimentos presenciais durante o ano de 2013, sendo que comparativamente ao período homólogo de 2012 e tendo em conta apenas os serviços passíveis de comparação foram efetuados mais 8,7% atendimentos (10.447.622 em 2012 e 11.358.405 em 2013).

O aumento da procura por atendimento durante o ano de 2013 esteve ligado, especialmente, aos seguintes assuntos: avaliação geral da propriedade urbana; novas obrigações declarativas (elementos

essenciais das faturas e dos documentos de transporte); nova declaração mensal de remunerações; alterações introduzidas aos vulgarmente designados recibos verdes (agora faturas-recibos); liquidações de IUC de anos (vários) anteriores; IMI (notificações, liquidações e novos prazos de pagamento); novo regime de bens em circulação; novo regime para os empresários agrícolas; alargamento do universo de contribuintes sujeitos à apresentação de declaração modelo 3 de IRS; IVA - regime de caixa; divergências de IRS.

**1.4.3** Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias). Ind. 17 Tx.Real. (%) **120,8**

**Meta:** [14;18]

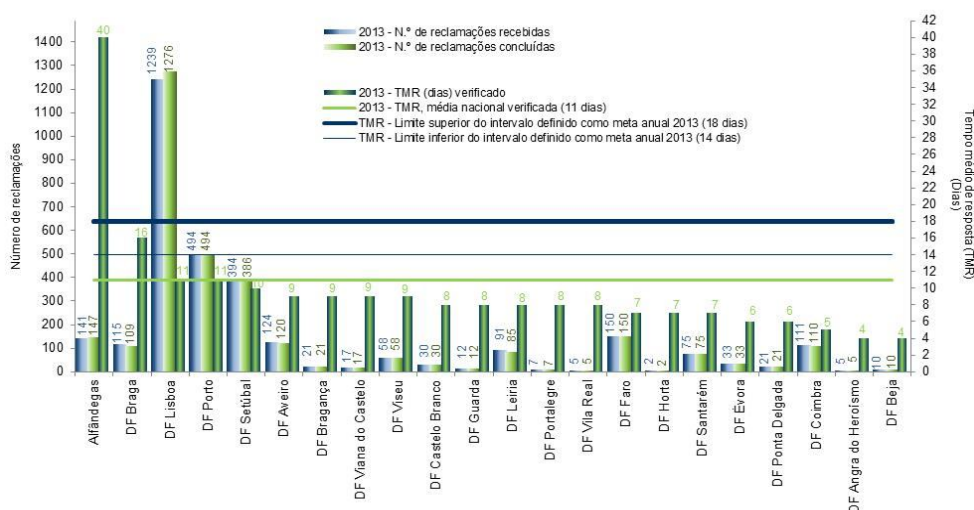
**Valor crítico:** 10

**Resultado:** 11

Em 2013 o tempo necessário para responder às reclamações deduzidas pelos contribuintes nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 (RCM 189/96), foi em média de 11 dias. Tratando-se de um indicador de incremento negativo, o resultado obtido situou-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta anual ([14;18] em dias). A taxa de realização correspondente foi de 120,8%.

Analisando o gráfico seguinte, podemos verificar que, em 2013, quanto ao tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento, apenas relativamente às Alfândegas o resultado geral se situou desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta anual. Relativamente às vinte e uma Direções de Finanças, uma apresentou resultado dentro do intervalo definido como meta anual, sendo que todas as outras apresentaram resultados que se situaram favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo.

**Reclamações e tempo médio de resposta, por Direção de Finanças, em 2013**



Conforme se evidencia no quadro seguinte, após um período, entre 2008 e 2010, de redução do número de reclamações recebidas, 2011, 2012 e 2013 são marcados por um aumento substancial. Em 2013, verificaram-se aumentos significativos no número de reclamações nos meses de março a setembro, sendo que no conjunto do ano se registou um acréscimo de 44,7% face a 2012. 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 2013, a percentagem de resposta às reclamações recebidas foi de 100,6%, cerca de 2,3p.p. acima do verificado em 2012, e o tempo médio de resposta (11 dias) foi inferior em 3 dias ao registado em 2012.



## Reclamações ao atendimento

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012	2013*
(A) - Número de reclamações recebidas	2.011	1.632	1.342	1.794	2.181	3.155
(B) - Número de reclamações respondidas	1.791	1.583	1.311	1.752	2.145	3.173
Percentagem de reclamações respondidas (B)/(A)	89,1%	97,0%	97,7%	97,7%	98,3%	100,6%
Tempo médio de resposta (dias)	82	33	20	16	14	11

\* Inclui, pela primeira vez, as reclamações ao atendimento deduzidas nos serviços da área aduaneira.

Através do quadro seguinte, identificam-se os assuntos reclamados, durante o ano de 2013, nas vertentes qualidade, organização e instalações.

Vertente	Assunto	Reclamações recebidas em 2013	
		Número	%face ao Total
Qualidade	Identificação do funcionário/Serviço	10	0,4%
	Demoras no atendimento	231	8,5%
	Incumprimento de prazos	26	1,0%
	Incorreção no atendimento	370	13,7%
	Qualificação do técnico	144	5,3%
	Reclamação ininteligível	15	0,6%
	Direito de preferência/Prioridade	105	3,9%
	<b>Sub Total</b>	<b>901</b>	<b>33,3%</b>
Organização	Horário de atendimento	26	1,0%
	Escassez de recursos humanos	54	2,0%
	Deficiente gestão dos serviços/recursos	464	17,2%
	Complexidade de procedimentos	892	33,0%
	Reclamação ininteligível	11	0,4%
	<b>Sub Total</b>	<b>1.447</b>	<b>53,5%</b>
Instalações	Acessibilidades/Instalações inadequadas	45	1,7%
	Escassez de meios/Equipamentos	23	0,9%
	Funcionamento deficiente	26	1,0%
	Reclamação ininteligível	2	0,1%
	Sistema informático/inoperacional	261	9,6%
	<b>Sub Total</b>	<b>357</b>	<b>13,2%</b>
<b>Total</b>		<b>2.705</b>	<b>100,0%</b>
Fora de âmbito		450	
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>3.155</b>	

Em 2013, foi na vertente “Organização” que ocorreu o maior número de reclamações, atingindo 1.447, o que correspondeu a 53,5% do total de reclamações apresentadas (excluindo as fora de âmbito). Das reclamações feitas em termos de “Organização”, de referir que cerca de 33,0%, tiveram como assunto a “Complexidade de procedimentos” e cerca de 17,2% tiveram como assunto a “Deficiente gestão dos serviços/recursos”. O número de reclamações foi de 901 na vertente “Qualidade” e de 357 na vertente “Instalações”, o que correspondeu, respetivamente, a 33,3% e 13,2% do total de reclamações apresentadas (excluindo as fora de âmbito).



## 2. Atividades desenvolvidas em 2013

### 2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas Unidades Orgânicas da AT em 2013 decorreram dos objetivos definidos nos respetivos QUAR que, por sua vez, tiveram por base os quatro objetivos operacionais do QUAR da AT.

Em Anexos - Ponto 1, encontra-se informação detalhada relativamente à execução das atividades. No quadro seguinte, apresenta-se uma síntese da execução das atividades por objetivo operacional.

**Atividades da AT em 2013**

Objetivo operacional	Número de atividades avaliadas em 2013	Número de atividades - execução 2013		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	83	79	4	0
2. Flexibilizar a organização e otimizar os recursos	56	52	1	3
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro	89	84	4	1
4. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	23	23	0	0
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>238</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>Em % do total</b>	<b>100,0%</b>	<b>94,8%</b>	<b>3,6%</b>	<b>1,6%</b>

No início de 2013 estavam previstas 228 atividades, sendo que ao longo do ano foram aditadas 34 e, na sequência da revisão dos QUAR das unidades orgânicas, foram eliminadas 11, pelo que no conjunto do ano é considerado um total de 251 atividades a serem avaliadas. Tal como se retira da informação do quadro acima, do total das atividades avaliadas em 2013, cerca de 94,8% foram totalmente concluídas, 3,6% foram parcialmente concluídas e 1,6% não tiveram execução.

### 2.2 Atividades em destaque

- **Avaliação geral dos prédios urbanos**

Concluiu-se no final do primeiro trimestre de 2013, a operação de avaliação geral dos prédios urbanos que havia sido iniciada no ano de 2012. A reforma dos impostos sobre o património aprovada pelo Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de novembro, na sequência de autorização conferida pela Lei n.º 26/2003, de 30 de julho que instituiu o Código do Imposto Municipal Sobre Imóveis (CIMI) e a implementação de um novo regime de avaliações para prédios urbanos baseado em fatores objetivos e transparentes, previu desde o seu início a realização duma Avaliação Geral dos Prédios Urbanos.

Por sua vez no Memorando de Entendimento celebrado em 2011 ficou estabelecido que o Governo teria de "...rever o quadro legal de avaliação para efeitos fiscais dos imóveis e terrenos existentes e apresentar medidas para (i) assegurar que até finais de 2012, o valor patrimonial tributável de todos os bens imóveis se aproxima do valor de mercado...".

Aquando do 6.º exame regular do Programa de Ajustamento e atento o grau de dificuldade que envolvia todo o processo, o prazo da sua conclusão foi prorrogado, até 31 de março de 2013.

Este mega projeto de extrema complexidade operacional (até agora no círculo dos países desenvolvidos, apenas o Japão realizou uma operação semelhante e num espaço de tempo muito mais dilatado) exigiu à AT um esforço significativo na área jurídico/administrativa/técnica, com a produção de circulares, instruções administrativas, processo de seleção dos peritos locais e independentes, processos de nomeação/deslocação/exoneração, termos de posse, credenciais, cálculo de remunerações, etc., e na área informática, destacando-se aqui, a implementação de um inovador sistema de Gestão de Plantas de Arquitetura, onde as autarquias interagem no sistema, carregando além das plantas, as licenças de utilização e outra informação necessária ao processo.

De realçar, ainda, que foram ministradas 38 sessões de formação dirigidas a peritos, funcionários de autarquias e da própria AT, com um número de formandos superior a 3.000, tendo sido rececionadas e analisadas, neste âmbito, cerca de 4.500 candidaturas de peritos.

Efetuada a avaliação de cerca de 4,9 milhões de prédios urbanos, que ainda não haviam sido avaliados nos termos do CIMI, num espaço de tempo extraordinariamente curto, é possível concluir face aos resultados obtidos que foram alcançados os objetivos estabelecidos para a sua concretização, tais como, elevada economia de recursos financeiros, eficiência de consecução, eficácia de resultados, simplicidade de termos e celeridade.

No projeto trabalharam, na fase mais aguda de produção, cerca de 2 mil peritos avaliadores, que atuaram num enquadramento de imparcialidade técnica e de proximidade, todos os serviços regionais e locais e a Direção de Serviços de Avaliações (DSA), da AT.

Destaca-se ainda, num processo com estas características e dimensão, para além da colaboração das Ordens Profissionais (Arquitetos, Engenheiros e Engenheiros Técnicos), o envolvimento da Associação Nacional dos Municípios Portugueses e a participação ativa das Câmaras Municipais, designadamente com o fornecimento à AT das plantas de arquitetura e de outros elementos para os atos de avaliação, essenciais para a conclusão do projeto, dando um contributo fundamental para o sucesso e qualidade da Avaliação Geral.

Com a finalização desta operação, terminou um ciclo que havia começado em 2003. Foram introduzidos no mesmo sistema de avaliação todos os prédios urbanos, prerrogativa que constava do objetivo *maxime* da reforma do património iniciada naquele ano, e que só agora foi possível concluir, conferindo ao sistema fiscal português um contributo importante na esfera da equidade, transparência, objetividade e eficiência o que se traduz diretamente num melhor e mais célere serviço ao contribuinte.

- **e-fatura**

O Decreto-Lei n.º 197/2012, de 24 de agosto, que introduz alterações às regras de faturação em matéria de IVA, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2010/45/UE, do Conselho, de 13 de julho, que altera a Diretiva n.º 2006/112/CE, do Conselho, de 28 de novembro, culminou com

a publicação do Decreto-Lei n.º 198/2012, de 24 de agosto, diploma que aprova o novo regime de comunicação eletrónica dos elementos das faturas.

Este regime, estabelece nomeadamente que:

1. A partir de 1 de janeiro de 2013 os agentes económicos ficaram legalmente obrigados a comunicar à AT, por transmissão eletrónica, certos elementos das faturas emitidas nos termos do Código do IVA;
2. A comunicação antes referida é efetuada até ao dia 25 do mês seguinte ao da sua emissão;
3. A AT disponibiliza aos consumidores todos os elementos das faturas que recebeu, quando delas conste o respetivo Número de Identificação Fiscal (NIF);
4. A AT disponibiliza aos consumidores uma opção no Portal das Finanças, onde podem inserir as faturas que possuem em seu poder;
5. Os consumidores têm direito a receber 15% do IVA constante das faturas de onde conste o seu NIF, referentes a aquisições que efetuaram nos seguintes setores de atividade a que se aplica o benefício fiscal:
  - a) Manutenção e reparação de veículos automóveis;
  - b) Manutenção e reparação de motociclos;
  - c) Alojamento, restauração e similares;
  - d) Cabeleireiro e institutos de beleza.

A emissão de fatura passa a ser obrigatória, mesmo nos casos em que o consumidor final a não exige.

A implementação do projeto e-fatura envolve recursos tecnológicos de elevada sofisticação, tendo subjacente 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.

O projeto e-fatura integra-se no Plano Estratégico para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte, cujo objetivo consiste em converter a administração fiscal portuguesa numa das mais eficientes a nível internacional, focada na prestação de um serviço de apoio, de elevada qualidade, aos contribuintes, apostando na informação e na prevenção, como instrumentos de combate à evasão fiscal e de promoção da eficiência do sistema fiscal. Com este projeto pretende-se, nomeadamente:

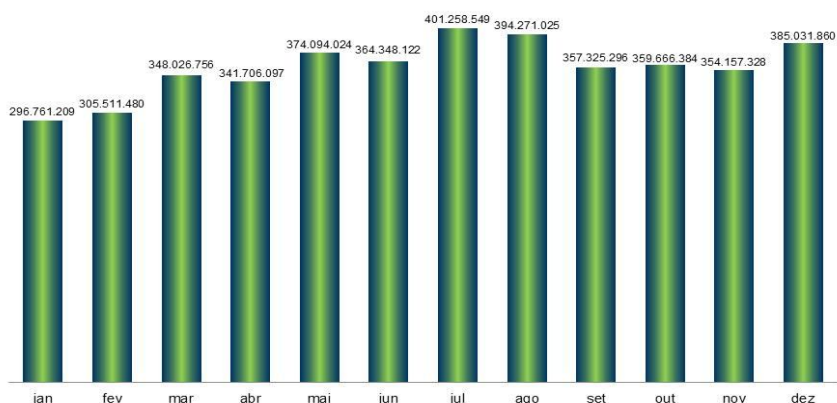
- Combater a economia paralela, o que permitirá aumentar a receita fiscal sem aumentar a carga fiscal sobre os contribuintes e reduzir a concorrência desleal entre contribuintes não cumpridores vs cumpridores;
- Reduzir o custo social através do cumprimento voluntário das obrigações fiscais, o que permitirá melhorar o tempo de resposta da AT;
- Envolver os cidadãos no combate à economia paralela.

A implementação do projeto e-fatura centra a atividade da AT nas funções colaborativas e deixa as funções clássicas de autoridade para um plano subsidiário. Procura-se mostrar aos cidadãos e contribuintes, que têm um papel essencial na tarefa cívica e coletiva que é o combate à fraude e evasão fiscais. Procura-se produzir um forte impacto no comportamento cumpridor das empresas.

Os resultados disponíveis apontam para que a conceção do sistema, a estratégia seguida e o esforço desenvolvido pela AT na sua implementação, se revelaram adequados. Merece especial relevância a estratégia de comunicação e diálogo da AT para informar e esclarecer os cidadãos e os agentes económicos, destacando-se as mais de 250 ações de divulgação e informação realizadas por todo o país, junto de agentes económicos e organizações e associações representativas.

A quantidade de elementos das faturas comunicados à AT atingiu em 2013, um total de 4.282.158.130 faturas, com uma média mensal superior a trezentos e cinquenta milhões, conforme se pode observar pelo gráfico que se segue.

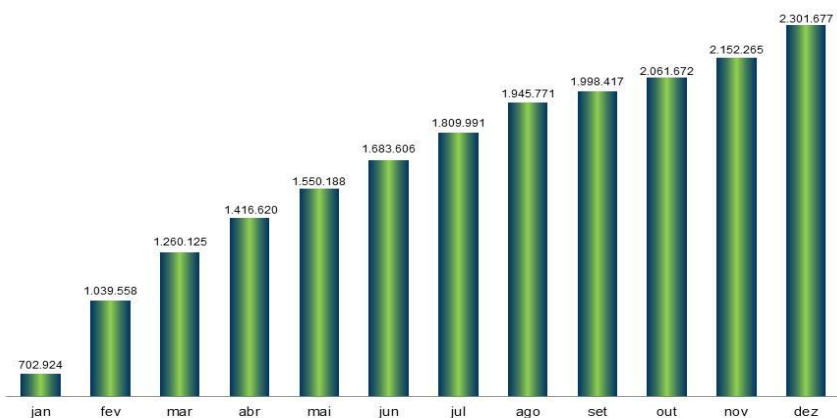
**Número de faturas comunicadas mensalmente à AT, em 2013**



Relativamente aos setores de atividade que conferem um benefício fiscal aos consumidores que solicitem a inserção do seu NIF nas faturas de aquisição, verifica-se que as empresas do setor alojamento e restauração foram as que apresentaram o maior número de faturas comunicadas, com um total de 697.280.615, seguido do setor cabeleireiros e institutos de beleza, com um total de 8.071.545 faturas comunicadas. As empresas dos setores de manutenção e reparação de automóveis e motociclos comunicaram à AT um total de cerca de 4.691785 e 146.087 faturas, respetivamente. Mensalmente, mais de 650.000 empresas comunicaram à AT os respetivos elementos.

A participação dos cidadãos na exigência da emissão de faturas reforça o relevante papel que todos os cidadãos têm no combate à economia paralela e à evasão fiscal. Mensalmente, mais de meio milhão de consumidores exigiu a colocação do seu NIF nas faturas, sendo que no conjunto do ano de 2013 o número de contribuintes distintos que o fizeram, nos setores que conferem direito ao benefício, ultrapassou os 2,3 milhões, conforme se pode observar pelo gráfico seguinte.

**Número de consumidores distintos que exigiram a inserção do seu NIF nos setores com benefício**  
(Evolução mensal acumulada em 2013)



▪ **Comunicação eletrónica dos documentos de transporte**

As mercadorias que circulam em Portugal têm que ser acompanhadas, obrigatoriamente, de documentos de transporte que discriminem a quantidade, designação, local de carga e descarga, entre outros. Até 2013 esses documentos tinham que ser emitidos em papel e o sistema era pouco eficiente. A burocracia das empresas no cumprimento desta obrigação fiscal era elevada.

O Sistema de Gestão dos Documentos de Transporte entrou em vigor no dia 1 de julho de 2013 e desmaterializou a obrigação das empresas fazerem acompanhar as mercadorias transportadas de documentos discriminativos em papel.

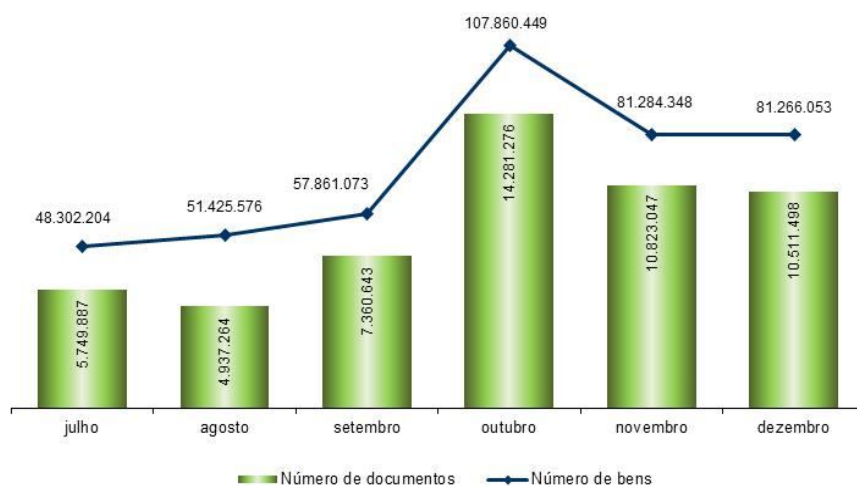
O novo sistema opera em tempo real com a atividade das empresas, refletindo, a todo o momento, as operações em curso de transporte de mercadorias.

Um dos princípios que presidiu à implementação do sistema consistiu em proporcionar às empresas condições para uma maior eficiência no cumprimento das suas obrigações fiscais.

A desmaterialização dos documentos de transporte criou as condições para que as empresas possam integrar nos seus sistemas informáticos os mecanismos de comunicação simultânea com a emissão dos documentos de transporte, diminuindo assim o tempo e os recursos financeiros e materiais despendidos na impressão desses documentos.

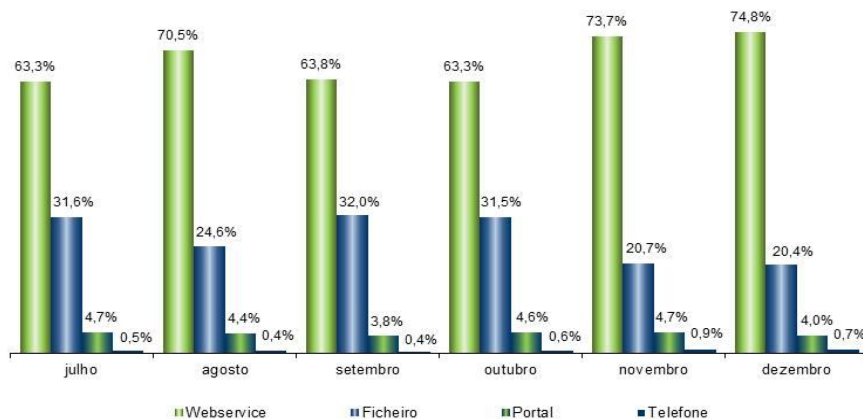
Desde que o sistema foi implementado e até final de 2013, as empresas que efetuam transporte de mercadorias comunicaram à AT um total de 53.663.615 documentos de transporte, envolvendo 427.999.703 bens transportados, conforme se evidencia no gráfico que se segue.

**Número de documentos de transporte eletrónicos e bens transportados comunicados à AT**  
(Evolução mensal de julho a dezembro de 2013)



O número de agentes económicos que operam com o sistema situa-se num universo diário de cerca de 32.000 e cerca de 75% das empresas comunicam os documentos de transporte mediante ligação em tempo real entre os seus sistemas informáticos e os da AT, conforme se pode observar pelo gráfico seguinte.

**Documentos de transporte por tipo de envio**  
 (Evolução mensal de julho a dezembro de 2013, em % do total)



A comunicação por *webservice* é totalmente automática e desmaterializada, e ocorre no momento em que os sistemas informáticos das empresas processam os respetivos documentos, sem necessitar de qualquer intervenção humana adicional. Esta opção aumenta a eficiência da operação das empresas, permite reduzir custos financeiros e otimizar o tempo despendido.

A AT tem trabalhado ativamente com os operadores económicos, sendo que o sistema demora atualmente, em média, 11 milissegundos a dar resposta à submissão eletrónica dos documentos de transporte.

#### ▪ Projeto de apoio a empresas com indícios de stocks desajustados

Iniciou-se em outubro de 2013 um novo projeto que visa apoiar empresas com indícios de stocks desajustados.

Este projeto tem como objetivo, ajudar as empresas que revelam indícios sustentados de risco de evasão fiscal a alterarem o seu comportamento fiscal, passando a cumprir sistematicamente e de forma voluntária, as suas obrigações fiscais.

Após a conceção da metodologia de análise de risco e de seleção, bem com a realização de testes operacionais, foram detetados comportamentos de risco em cerca de 9.000 empresas cujo volume de vendas declaradas era, sistematicamente, inferior ao das compras de mercadorias num período prolongado no tempo (mais de 3 anos) e/ou empresas onde existia um crescimento sistemático do stock de mercadorias em inventário, em simultâneo com uma diminuição relevante das vendas declaradas. Detetou-se ainda que, do universo considerado de risco elevado, mais de 60% eram devedores.

Assim, foram enviados emails em dezembro de 2013, de forma progressiva, a assinalar a evolução dos stocks da empresa e convidando-os a analisar a situação, explicar as razões e, em caso de constatação de irregularidades, corrigi-las voluntariamente.

Verificou-se que 48% dos contribuintes devedores contactados no âmbito desta ação efetuaram pagamentos, no decurso do prazo do Regime Especial de Regularização de Dívidas (RERD), no montante de 28 milhões de euros.

- **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 visam simplificar a burocracia e facilitar o reembolso do IVA, numa aposta para aumentar as exportações e melhorar a competitividade da economia portuguesa.

Em 2013, decorreu a operacionalização das novas medidas, que têm na sua origem o Programa Simplex para as Exportações e que se traduzem, por um lado, na emissão do Certificado 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. A interconexão dos sistemas 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.

- **RERD - Regime Excecional de Regularização de Dívidas Fiscais e à Segurança Social**

O Regime Excecional de Regularização de Dívidas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 151-A/2013, de 31 de outubro, aplicou-se aos pagamentos de dívidas fiscais ou à segurança social, que estivessem em atraso, e que fossem efetuados entre os dias 1 de novembro e 30 de dezembro de 2013 (inclusive).

O RERD teve um impacto excecional nos valores de cobrança coerciva arrecadada, ao possibilitar o pagamento das dívidas com o benefício da dispensa de juros de mora, juros compensatórios, custas e até cerca de 90% das coimas. Concretamente, ao abrigo do RERD, foram arrecadados cerca de 1025,8 milhões de euros (valor provisório).

- **Medidas de sensibilização ao cumprimento fiscal (Compliance)**

Em 2013, através do Sistema Eletrónico de Citações e Notificações (SECIN), intensificou-se o envio de mensagens eletrónicas aos devedores, convidando-os à regularização da sua situação tributária e dando-lhes a conhecer, de um modo informal, as vantagens da regularização voluntária e as consequências da persistência de dívidas. Foram enviadas cerca de 16 milhões de mensagens, dirigidas à situação em concreto de cada devedor, informando das condições gerais de pagamento e benefícios associados. Cerca de 5,5 milhões destas comunicações foram enviadas no âmbito do RERD.

## **3. Recursos humanos, financeiros e materiais**

### **3.1 Recursos humanos**

Em 2013 a taxa média de utilização dos recursos humanos foi cerca de 90% face ao planeado para o conjunto do ano (12.633), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 11.341. De realçar, que no universo planeado para 2013 estavam previstos 1.000 inspetores tributários cujo início de funções não ocorreu. Relativamente ao verificado no início do ano (11.566 efetivos, o mesmo que em 31 de dezembro de 2012), registou-se uma redução de 225 trabalhadores, o que em termos relativos corresponde a um decréscimo de cerca de 2%.

No quadro seguinte é apresentada, relativamente aos anos de 2012 e 2013, 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 31/12/2012 e 01/01/2013 (b)	Planeado 2013		Realizado 2013 (31/12/2013)		Desvio 2013 face ao planeado		Desvio 2013 face a 2012
			N.º efetivos (c)	Pontos (d)=(a)*(c)	N.º efetivos (e)	Pontos (f)=(a)*(e)	N.º efetivos (g)=(e)-(c)	Pontos (h)=(f)-(d)	N.º efetivos (i)=(e)-(b)
Dirigente - Direção Superior	20	17	17	340	17	340	0	0	0
Dirigente Intermédio	16	258	264	4.224	260	4.160	-4	-64	2
Chefia Tributária	16	1.200	1.206	19.296	1.193	19.088	-13	-208	-7
Investigação Tributária	12	9	9	108	8	96	-1	-12	-1
Técnico Superior	12	216	219	2.628	229	2.748	10	120	13
Técnico Superior Aduaneiro	12	269	268	3.216	263	3.156	-5	-60	-6
Técnico Superior de Laboratório	12	1	1	12	1	12	0	0	0
Especialista de Informática	12	105	107	1.284	101	1.212	-6	-72	-4
Técnico Economista	12	147	146	1.752	142	1.704	-4	-48	-5
Técnico Jurista	12	27	25	300	24	288	-1	-12	-3
GAT-Gestão Tributária	12	1.430	1.442	17.304	1.400	16.800	-42	-504	-30
GAT-Inspeção Tributária	12	2.059	3.074	36.888	2.019	24.228	-1.055	-12.660	-40
GAT-Técnico Adm. Trib. Adj.	12	3.351	3.363	40.356	3.265	39.180	-98	-1.176	-86
Técnico Verificador Adu.	12	253	251	3.012	253	3.036	2	24	0
Analista Aduaneiro Aux. Lab.	9	3	3	27	3	27	0	0	0
Secretário Aduaneiro	9	195	193	1.737	193	1.737	0	0	-2
Técnico de Informática	9	66	67	603	62	558	-5	-45	-4
Verificador Aux. Aduaneiro	9	624	627	5.643	614	5.526	-13	-117	-10
Assistente Técnico	8	971	985	7.880	959	7.672	-26	-208	-12
Subinspetor	8	2	3	24	2	16	-1	-8	0
Pessoal Ex-Junta Crédito Público	8	7	5	40	7	56	2	16	0
Assistente Operacional	5	355	357	1.785	325	1.625	-32	-160	-30
Outras	5	1	1	5	1	5	0	0	0
<b>Total</b>		<b>11.566</b>	<b>12.633</b>	<b>148.464</b>	<b>11.341</b>	<b>133.270</b>	<b>-1.292</b>	<b>-15.194</b>	<b>-225</b>

Conforme se pode verificar no quadro anterior, em 2013, a diferença negativa observada entre o total de pontos realizados e planeados, reflete a respetiva redução em termos do número de efetivos da AT, sendo que cerca de 83,3% dessa redução ocorreu na carreira de "GAT-Inspeção Tributária", o que se explica pelo facto de no planeado para 2013 estarem previstos 1.000 inspetores tributários cujo início de funções não ocorreu. Excluindo esta situação, a redução de efetivos da AT foi especialmente significativa nas carreiras de "GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto", "GAT-Gestão Tributária" "Assistente Operacional" e "Assistente Técnico".



Em 2013, 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;
- Tratamento da informação no âmbito da migração de dados dos sistemas legados da AT para o GeRHuP;
- 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;
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos; bem como a sua adaptação às alterações decorrentes do OE 2013;
- Provimento/assinatura dos contratos dos 350 inspetores tributários licenciados em Direito, na sequência da conclusão com sucesso de período experimental;
- 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;
- Elaboração da proposta de alteração dos mapas de pessoal da carreira de inspeção tributária e da carreira de técnico de administração tributária adjunto
- 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;
- Análise e concretização dos pedidos de rescisão apresentados no âmbito do Programa de Rescisões por Mútuo Acordo (aprovado pela Portaria n.º 221-A/2013, de 8 de julho)
- Verificação e publicação das delegações de competências;
- Adaptação dos regimes de horário da AT ao novo plano de horário em vigor na administração pública;
- Realização do movimento de transferências.

## **3.2 Recursos financeiros**

### **3.2.1 Orçamento e suas componentes**

Em 2013 a despesa total da AT foi de 600,38 milhões de euros, pelo que a taxa média de execução do orçamento se situou nos 97% face ao orçamento anual disponível de 619,15 milhões de euros. Tendo em conta o realizado neste período, o saldo disponível situou-se nos 18,77 milhões de euros.

Relativamente a 2012, em 2013 foram utilizados mais 72,63 milhões de euros, o que corresponde a um aumento da despesa de cerca de 13,8%. Este aumento ocorreu, por um lado, devido à reposição dos subsídios aos trabalhadores e por outro ao pagamento dos encargos relacionados com a avaliação geral da propriedade urbana.

Como se pode constatar no quadro seguinte, foi o orçamento de funcionamento a sustentar, na íntegra, as atividades desenvolvidas pela globalidade dos serviços da AT em 2013, provindo as respetivas receitas de quatro fontes de financiamento, a saber:

- Receitas gerais, provenientes do Orçamento do Estado (OE);
- 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 Aduaneiro (FEA).

#### Recursos financeiros 2012 e 2013 (milhões de euros)

Componentes da despesa	Orçamento 2012 realizado	Orçamento 2013			
		Aprovado (a)	Disponível (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	527,75	599,69	619,16	600,38	-18,78
Despesas com pessoal	392,73	432,67	446,34	444,37	-1,97
Aquisição de bens e serviços	123,14	134,11	149,89	140,28	-9,61
Outras despesas correntes	11,88	32,91	22,93	15,73	-7,20
PIDDAC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total (Funcionamento + PIDDAC)</b>	<b>527,75</b>	<b>599,69</b>	<b>619,16</b>	<b>600,38</b>	<b>-18,78</b>

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

#### Fontes de financiamento

A discriminação por fontes de financiamento dos recursos financeiros utilizados pela AT em 2013 é a apresentada no quadro seguinte.

#### Orçamento de funcionamento 2013 - fontes de financiamento (milhões de euros)

	Execução	%face ao total
Receitas gerais	295,29	49,18
Receitas próprias	185,30	30,86
Transição de saldo	37,92	6,32
FET/FEA	81,87	13,64
<b>Total</b>	<b>600,38</b>	<b>100,00</b>

Verifica-se, que as receitas gerais provenientes do OE suportaram cerca de 49% da despesa realizada pela AT em 2013, sendo a parte remanescente financiada por receitas próprias e pelo FET/FEA.

## Estrutura da despesa

O quadro que em seguida se apresenta contém a distribuição da despesa total de 2013, pelas diferentes rubricas que a compõem.

**Orçamento de funcionamento 2013 - estrutura da despesa**  
 (milhões de euros)

	Montante	%face ao total
Despesas correntes		
Despesas com pessoal	444,37	74,02
Aquisição de bens e serviços	140,28	23,37
Outras despesas correntes	3,44	0,57
Transferências correntes	0,50	0,08
<b>Total das despesas correntes</b>	<b>588,59</b>	
Despesas de capital		
Investimentos	11,79	1,96
<b>Total</b>	<b>600,38</b>	<b>100,00</b>

Em 2013 as despesas com pessoal representaram 74,02% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços, com 23,37%. As despesas de capital assumem um peso pouco expressivo no total da despesa efetuada em 2013 (cerca de 1,96%).

## Despesa por fontes de financiamento

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2013 por fontes de financiamento.

**Orçamento de funcionamento 2013 - despesa por fontes de financiamento**  
 (milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Total
<b>Despesas correntes</b>	<b>294,31</b>	<b>176,17</b>	<b>36,24</b>	<b>81,87</b>	<b>588,59</b>
Despesas com pessoal	270,82	89,54	2,14	81,87	444,37
Remunerações certas e permanentes	227,22	65,44	0,00	0,00	292,66
Abonos variáveis ou eventuais	1,41	1,74	1,93	69,89	74,97
Segurança social	42,19	22,36	0,21	11,98	76,74
Aquisição de bens	0,04	2,07	0,00	0,00	2,11
Aquisição de serviços	23,45	81,02	33,70	0,00	138,17
Outras despesas correntes	0,00	3,54	0,40	0,00	3,94
<b>Aquisição de bens de capital</b>	<b>0,98</b>	<b>9,13</b>	<b>1,68</b>	<b>0,00</b>	<b>11,79</b>
Edifícios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	3,98	9,13	1,68	0,00	11,79
<b>Despesa total</b>	<b>295,29</b>	<b>185,30</b>	<b>37,92</b>	<b>81,87</b>	<b>600,38</b>

A análise do quadro anterior permite concluir que 76,95% 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 93,22% pelo FET/FEA. As receitas próprias da AT financiaram em 83,25% as despesas com aquisições de bens e serviços e em 91,69% as despesas de investimento (bens de capital).

## Receitas próprias

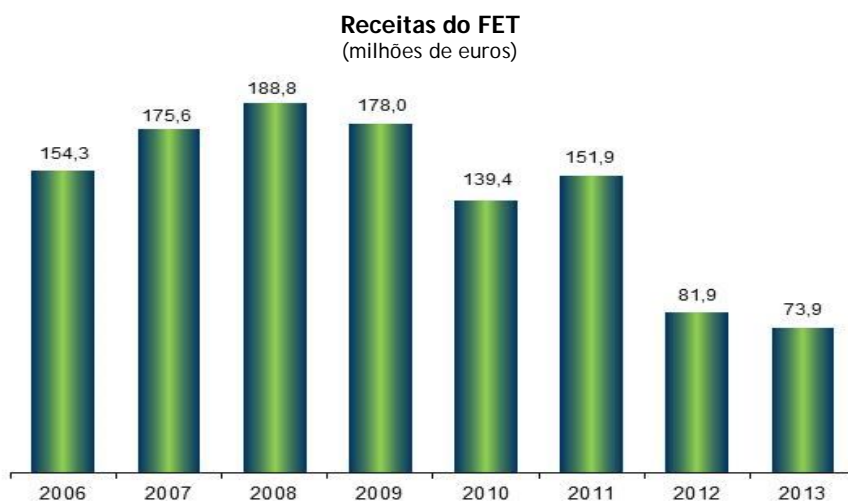
As receitas próprias da AT, a partir do ano 2012, sofreram um acréscimo decorrente da alteração prevista na Lei do OE para 2012, que atribui nova percentagem de afetação das receitas próprias à AT. Em 2012, para fazer face às despesas com a avaliação geral da propriedade urbana, a receita proveniente do IMI foi também considerada receita própria da AT.

Em 2013, como se pode verificar no gráfico seguinte, as receitas próprias da AT registaram um decréscimo, que ficou a dever-se, sobretudo, ao facto da receita do IMI cobrada em 2012 na sequência da realização da operação de avaliação geral (comparticipação dos municípios) e considerada como receita própria da AT (56,7 milhões de euros), naturalmente, não se ter repetido em 2013.



## Fundo de estabilização tributário (FET)

A análise do gráfico seguinte permite constatar que as receitas próprias do FET diminuíram a partir de 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 2013 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 todo o território nacional em 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 m<sup>2</sup>.

No ano de 2013, deu-se continuidade aos vários processos de reorganização em espaços afetos aos Serviços Centrais tendo assumido destaque a intervenção de remodelação global em três pisos do edifício do IVA e a remodelação do 9.º piso do Satélite.

Foram realizadas múltiplas intervenções de conservação e manutenção em edifícios e equipamentos com o objetivo de manter os níveis de serviços e de suporte à atividade da AT. São expressão do apoio realizado a resposta a cerca de 1.200 solicitações de pedidos de intervenção.

A realização de inúmeras inspeções técnicas de controlo em instalações da AT, em vista do cumprimento da legislação em vigor (receções provisórias e definitivas de empreitadas), permitiu a elaboração de estudos e propostas de melhoria das condições de funcionamento e otimização de recursos. Foram ainda realizadas grandes reparações nos sistemas de AVAC dos edifícios da Duque D'Avila e do IVA.

No âmbito da renovação e reinstalação de serviços de referir a remodelação global no Serviço de Finanças de Matosinhos 1, remodelação do atendimento no Serviço de Finanças de Oeiras 3 e a reinstalação do Serviço de Finanças de Ponte de Sôr.

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

## 4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

Em 2013, dos dezassete indicadores definidos inicialmente para medir o grau de cumprimento dos objetivos que constam do QUAR da AT, foram apresentados resultados para dezasseis, tendo sido eliminado um indicador (indicador 6). Dos dezasseis indicadores monitorizados, nove (56,3%) apresentaram resultados acima da meta fixada (indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 13 e 17) e sete (43,2%) apresentaram resultados de acordo com a meta fixada (indicadores 7, 10, 11, 12, 14, 15 e 16).

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2013 situou-se nos 117,4%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT. Verifica-se assim, que em 2013 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 2013, foram os seguintes:

- Os reflexos na Administração Tributária do contexto económico e social no quadro do PAEF;
- A continuada redução do número de colaboradores, que se encontra plenamente quantificada no capítulo VI deste relatório e que foi acompanhada de um acréscimo significativo de solicitações legalmente estatuídas;
- 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, a que acresce o aumento da morosidade dos processos de aquisição de bens e serviços decorrente das atuais regras de contratação.

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

- O profissionalismo a dedicação e o empenho permanente dos colaboradores, 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 a sua proposta de QUAR, bem como propostas 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.

Terminado este processo de validação, são os mesmos submetidos à aprovação do Diretor-Geral da AT.

- **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 e indicadores deverão integrar os referidos QUAR, bem como das 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 indicados, no sentido de verificar se os mesmos 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.

- **SIADAP - Suporte informático**

Face ao elevado número de UO envolvidas no 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 efetua 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 (GPEARI) 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 dos resultados da sua 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 2013, 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 2013, no âmbito do processo de monitorização do QUAR da AT, perante a constatação da necessidade de aperfeiçoamento ao nível de novos indicadores introduzidos em 2013 e da identificação de desvios na execução não previsíveis, foi necessário tomar medidas de correção, que passaram pela solicitação à Tutela, de ajustamentos em termos de metodologia e de reformulação das metas fixadas (processo que foi desencadeado no mês de junho). Concretamente:

- Indicador 8 “Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (em %)”

O facto de se considerar que as tecnologias de informação são essenciais para a eficiência do funcionamento da AT e para a qualidade do serviço prestado ao contribuinte levou à inclusão do indicador 8, “Grau de disponibilidade das infraestruturas e sistemas de informação (em %)”, no QUAR da AT para 2013.

Em novembro de 2012, aquando a definição de valores para a meta e valor crítico deste novo indicador, tomaram-se como referência os valores dos indicadores da extinta DGITA relativos ao nível de disponibilidade da infraestrutura e ao nível de disponibilidade dos sistemas de informação.

Contudo, este novo indicador mede a disponibilidade geral, na perspetiva do utilizador, dos serviços que suportam os processos de negócio que estão a ser monitorizados de acordo com a taxonomia em vigor, não se circunscrevendo a uma análise individualizada e parcelar dos componentes de TIC (comunicações, sistemas, bases de dados, aplicações) conforme eram apurados nos indicadores do passado.

Acresce, que no início de 2013 entrou em produção o novo projeto da AT, e-fatura, que, dadas as suas características específicas, induziu instabilidade nos restantes sistemas, com os quais interage e que são alvo de avaliação neste novo indicador, resultado que não era ainda conhecido aquando da fixação do objetivo.

Tendo por base estas considerações, foi solicitada à Tutela, relativamente ao indicador 8, “Grau de disponibilidade das infraestruturas e sistemas de informação (em %)”, a correção da metodologia para “Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (em %)”, cujo resultado mensal, apurado através de sondas, é fornecido diretamente pela aplicação SIMRITTA, bem como a reformulação da meta de [99,3%;99,5%] para [92%;95%] e do valor crítico de 99,8% para 98%. O resultado do indicador em 2013 situou-se nos 96,7%.

- Indicador 10 “Certificados Comprovativos de Exportação (prazo médio de emissão, em dias)”

A introdução do indicador “Certificados Comprovativos de Exportação (prazo médio de emissão, em dias)” no QUAR da AT para 2013, que, em 2012, constava unicamente do QUAR dos serviços regionais (Alfândegas), teve como objectivo a apresentação de um indicador, ao nível da AT, que demonstrasse o contributo da área aduaneira para o apoio às empresas exportadoras, e consequente aumento das exportações.

Em novembro de 2012, aquando a definição de valores para a meta e valor crítico deste novo indicador, dada a ausência de histórico em circunstâncias idênticas, a proposta acabou por apresentar a mesma fórmula de cálculo utilizada no QUAR das Alfândegas para 2012, embora com alteração significativa ao nível da meta e ponto crítico propostos.

Igualmente, à data, estava prevista, para o ano de 2013, a informatização da emissão dos CCE, no âmbito da implementação da medida M03 - Certificado Comprovativo de Exportação Eletrónico - integrante do programa Simplex Exportação. A entrada em produção da nova versão do Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira de Exportação (STADA), em 10 de Dezembro de 2012, que veio implementar a medida referida, acabou por permitir assegurar a emissão automática dos CCE em simultâneo com a finalização da certificação de saída.

Efetivamente, para se poder proceder à emissão do CCE é necessário que as mercadorias tenham tido como destino a exportação e saído efetivamente do Território Aduaneiro da Comunidade, ou seja, aquela emissão só pode ocorrer após averbada a certificação da saída.

À data da apresentação da proposta de QUAR para 2013, para certificar a saída, as Alfândegas tinham de confirmar, manualmente, que a mercadoria tinha sido efetivamente exportada, conferindo a informação existente na declaração de exportação e respetivos CCE invocados (armazenada no Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira de Exportação - o STADA), com os dados que constavam do Manifesto de Saída - que estão disponíveis no Sistema das Declarações Sumárias (SDS).

Com a execução desta medida, a confirmação efetiva da exportação da mercadoria passou a ser automática, através da comunicação eletrónica entre os dois sistemas (o STADA e o SDS), assegurando-se, também, a emissão automática dos CCE se cumpridos os requisitos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 198/90 de 19 de junho.

Caso existam discrepâncias entre os dados constantes das declarações de exportação e os dados do Manifesto de Saída, compete à estância aduaneira de exportação a resolução destes conflitos com os operadores económicos, sem os quais não poderá ser averbada a certificação da saída efetiva das

mercadorias do Território Aduaneiro da Comunidade. Nestas situações, a fase do registo da certificação de saída é antecedida por uma nova tarefa denominada “resolução dos conflitos”, da qual o declarante é automaticamente notificado para “contactar a Alfândega para a efetivação da certificação de saída” (leia-se resolução das divergências constatadas). A resolução destas discrepâncias tem de ser efetuada com a cooperação do declarante/exportador e/ou do transportador, encontrando-se pois dependente da celeridade com que os declarantes diligenciam no sentido de se ultrapassar as divergências, o que terá impacto no prazo médio de emissão dos CCE quando forem registadas no sistema do resultado de saída (menor celeridade por parte dos declarantes tem impacto negativo no prazo médio de emissão dos CCE).

Deste modo, é coerente a reformulação da fórmula de cálculo deste indicador no sentido de possibilitar a contabilização do tempo que medeia entre a data do resultado da saída e a data de certificação de saída nas declarações, que se na maioria das situações é coincidente, noutras pode assumir diferenças significativas.

Acresce, que a instabilidade que esteve presente no sistema, nos primeiros meses de funcionamento, associada quer à existência de novas funcionalidades quer à dificuldade de análise daí resultante, incluindo a inexistência de valores em histórico nas mesmas condições, criou alguma incerteza em termos da meta definida para 2013.

Tendo por base estas considerações, foi solicitada à Tutela, relativamente ao indicador 10 “Certificados Comprovativos de Exportação (prazo médio de emissão, em dias)”, a correção, por questões de precisão, da fórmula de cálculo (metodologia) para  $(\sum n.º \text{ dias decorridos (data registada no sistema de emissão do CCE - data de registo no sistema do resultado de saída)} / \text{total de certificados})$ , bem como a reformulação da meta de [1;4] dias para [1;8] dias. O resultado do indicador em 2013 situou-se nos 2 dias.

- Indicador 14 “Eficiência no atendimento telefónico-Call Center (%)”

Relativamente ao indicador 14 “Eficiência no atendimento telefónico-Call Center (%)”, constatou-se que a sua evolução nos primeiros cinco meses de 2013 estava a ser afetada pelo aumento substancial e imprevisível da procura. Apesar de neste período a taxa de eficiência (73%) se ter situado 1 p.p. acima da registada no período homólogo do ano anterior, verificou-se que em termos do número de chamadas recebidas o crescimento foi de 33,2%. Tendo em conta a informação disponível, não era previsível alteração no comportamento da procura e não era possível reforço ao nível dos recursos disponíveis. Deste modo, foi solicitada à Tutela, a reformulação da meta de [75%;85%] para [70%;80%]. Em 2013 o número de chamadas recebidas registou um crescimento de 40,4% face ao verificado em 2012. O resultado do indicador em 2013 situou-se nos 72,1%.

- Indicador 16 “Atendimento presencial (tempo médio de espera em minutos)”

Relativamente ao indicador 16 “Atendimento presencial (tempo médio de espera em minutos)”, verificou-se nos primeiros cinco meses de 2013 um acréscimo de 55,3% face ao período homólogo do ano anterior. Comparou-se o acréscimo do número de atendimentos (12,4%) com o aumento do tempo médio de espera (55,3%) e concluiu-se pela existência de uma relação exponencial, explicada por dois fatores: impossibilidade de afetação de mais recursos humanos e maior complexidade dos assuntos tratados. Com a informação disponível, estimou-se que o tempo médio de espera para atendimento presencial em 2013 fosse de 20 minutos e 59 segundos. Deste modo, foi solicitada à Tutela, a reformulação da meta de [14;16] minutos para [21;24] minutos. O resultado do indicador em 2013 situou-se nos 21 minutos e 48 segundos.

## 6. Avaliação do sistema de controlo interno

### 6.1 Ambiente de controlo

#### ▪ Especificações técnicas do sistema de controlo interno

O sistema de controlo interno da AT é composto por um conjunto de sistemas aplicacionais, que suportam os processos críticos, tanto de negócio como de suporte, estando claramente definidas, para cada um desses sistemas, as respetivas especificações técnicas.

#### ▪ Verificação interna da legalidade, regularidade e boa gestão

Ao longo do ano de 2013, a Direção de Serviços de Auditoria Interna da AT (DSAI) concretizou 74 auditorias internas, que possibilitaram avaliar o desempenho global de diversas UO, bem como verificar a eficácia e a eficiência dos processos e procedimentos utilizados, tendo sido identificados e ultrapassados constrangimentos, o que, como habitualmente, terá igualmente contribuído para que as diferentes áreas de gestão auditadas atingissem os resultados desejados.

No âmbito das auditorias orientadas, dirigidas à verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares por parte das diferentes UO da AT, mostrou-se relevante o recrudescimento do número de ações de auditoria com origem em denúncias que tiveram como destinatários a DSAI ou diretamente o seu núcleo de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas.

Assim, a DSAI, através das recomendações e propostas emanadas nos seus relatórios de auditoria e em outros documentos, concretizou, acima de tudo, a faceta mais nobre da sua missão - um real contributo para a melhoria do funcionamento da organização, designadamente, ao nível da qualidade e eficácia do sistema de controlo interno implementado na AT.

#### ▪ Habilitações dos elementos da equipa de controlo e auditoria

Os auditores da DSAI são, na sua maioria, trabalhadores da AT que têm sido recrutados nas suas diferentes unidades orgânicas, e, embora não estejam integrados numa carreira específica de auditor, prestam serviço em funções de auditoria, ao abrigo da figura de comissão de serviço gratuita. Fazem ainda parte das suas equipas outros trabalhadores que transitaram do Serviço de Auditoria Interna da extinta Administração Geral Tributária.

A equipa de auditoria é quase totalmente constituída por licenciados em áreas tão distintas como a gestão ou economia, o direito, a auditoria e controlo financeiro, ou mesmo a história ou a 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, no que respeita à formulação de regras de conduta organizacional da Administração Pública e individual dos seus agentes. Para além dos diversos referenciais legais, normativos e de conduta, a AT, tendo em conta a especificidade das suas funções, adotou outros instrumentos éticos que definem os valores orientadores do serviço.

O Código de Conduta fornece orientações claras 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 concretamente 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.

No âmbito da auditoria interna, o atual Manual de Auditoria Interna em uso na DSAI contempla um conjunto de normas e de boas práticas, ao melhor nível do que é proposto por instituições internacionais de referência nesta matéria, e, para além de se constituir como um instrumento moderno de harmonização de procedimentos entre os auditores, orienta fundamentalmente a sua conduta, quer na sua vida profissional, quer pessoal, promovendo não só o desenvolvimento de uma cultura ética internamente, mas igualmente, permitindo a difusão de princípios invioláveis de rigor e de serviço público por toda a organização.

- **Política de formação do pessoal**

Na AT, é aplicado um sistema de formação permanente, que visa 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 assinaladas, respeitando, integralmente, as linhas orientadoras da política de formação.

No atual contexto de mudança estrutural da Administração Pública, acompanhado do aumento do nível de exigência dos contribuintes, reafirma-se a preocupação permanente de melhoria da prestação de serviços, quer fomentando a sua qualidade, quer introduzindo novas ofertas de serviços que simplifiquem e agilizem o cumprimento fiscal, reduzindo os custos de funcionamento e de contexto.

Partindo destas premissas, e pese embora os constrangimentos financeiros existentes, em 2013, a DSF, privilegiou atividades de aprendizagem centradas nas áreas de especialidade nucleares da AT, mormente naquelas em que se verificaram significativas alterações, em termos legislativos e procedimentais, com impacto num alargado universo de contribuintes e no reforço do combate à economia paralela e à evasão fiscal, na prossecução de um sistema fiscal mais equitativo.

À semelhança de anos interiores, a DSAI cumpriu as habituais horas de formação em auditoria interna - ações específicas promovidas em colaboração quer com formadores externos, quer com formadores da Direção de Serviços de Formação da AT, contando com a participação de todos os seus auditores.

- **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.

As reuniões e seminários regulares entre a Direção e os dirigentes das várias Unidades Orgânicas abordaram os seguintes assuntos: apresentação de novos projetos 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 e Aduaneira (PAJUT) e do Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira (PNAITA), de periodicidade quadrimestral, que congregam, sob a presidência dos Subdiretores-Gerais das áreas da Justiça e da Inspeção Tributárias e Aduaneiras, 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**

A DSAI acompanhou e verificou a implementação das recomendações formuladas nos relatórios das auditorias perpetrados pelas entidades externas que habitualmente avaliam a AT e as suas unidades orgânicas, como seja, a Inspeção Geral de Finanças-IGF ou, com menor frequência, o Tribunal de Contas (TC) e as Instituições Comunitárias, cujo resultado pode considerar-se globalmente bastante satisfatório.

Dos 45 processos de acompanhamento e verificação da implementação das recomendações de auditorias externas, salientam-se os das seguintes auditorias promovidas por instituições comunitárias, embora todos os processos tenham merecido um especial cuidado por parte da DSAI:

- Missão de Auditoria do Tribunal de Contas Europeu ao FEAGA - Fundo Europeu Agrícola de Garantia, no contexto das DAS (Declarações de Fiabilidade das Contas);
- No âmbito das auditorias da DGO - CE o tema anual promoveu a avaliação do Regime do Destino Especial e das contabilidades A e B.

Considera-se igualmente louvável o nível de colaboração existente entre a AT e a IGF no domínio do acompanhamento das recomendações emanadas desta entidade quer para a área tributária, quer para a área aduaneira, tendo-se igualmente avançado mais um passo na sintetização de itens de desempenho, para a boa utilização dos painéis de dados de referência acordados no ano anterior, sendo cada vez mais proficiente a disponibilização a todas as entidades externas, de conjuntos de dados estatísticos homogêneos e credíveis, na senda do aprofundamento de uma política de transparência, proximidade e de melhoria contínua da AT.

## 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 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.

Tendo em conta as alterações introduzidas à Lei n.º66-B/2007, de 28 de dezembro, pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, foi necessário introduzir alterações ao ciclo de avaliação no âmbito AT. Assim:

- Em SIADAP 2, manteve o ciclo de avaliação/monitorização anual;
- Em SIADAP 3, passou a ter um ciclo de avaliação bienal 2013/2014.

Assim sendo, à data atual apenas está em curso, a avaliação em sede de SIADAP 2, a qual abrangerá todos os trabalhadores da AT (dirigentes e chefias tributárias). Apenas em 2015 se procederá à avaliação em sede de SIADAP 3.

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 2013, a oferta formativa para os colaboradores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional), envolveu 1.150 ações de formação. O número de participantes da AT foi de 27.702 e o volume de formação atingiu 214.843 horas, sendo que 8.470 efetivos e estagiários da AT, num universo de 11.341 colaboradores, frequentaram pelo menos uma ação de formação.

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 9 do QUAR 2013 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

A adequação aos serviços dos objetivos estratégicos e operacionais - iniciada em 2012 - partiu, numa primeira fase, da identificação dos macroprocessos associados às funções fim (comumente designadas por "áreas de negócio") e dos que suportam os serviços, ou seja, associados às funções meio (comumente designadas por "áreas de suporte"), todos eles levantados no âmbito das três extintas Direções-Gerais. Este trabalho permitiu criar o repositório único de macroprocessos AT.

A construção de um repositório único de macroprocessos que identifique todos os processos de trabalho e as relações que entre si se estabelecem é essencial para que, de uma forma estruturada e sustentada, se possam estabelecer as bases de manutenção e eventual alargamento do Sistema de Gestão de Qualidade (implementado para a área de Sistemas de Informação - extinta DGITA).

O estudo que avaliou a aplicação da metodologia "Lean Compliance" à AT, conclui que a sua implementação carece, a montante, de uma reorganização que permita redefinir os processos de trabalho com alinhamento à missão.

Foram concluídos todos os trabalhos preparatórios conducentes à revisão e convergência de processos, refletidos num plano de trabalho, com duração bienal.

- **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, a gestão de infraestruturas tecnológicas e de segurança informática. 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 tem potencial para 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, e a responsabilidade está perfeitamente definida e formalizada.

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

Foram identificadas as necessidades de convergência e vistos os processos (na cadeia ascendente: processo, processo agregador e macroprocesso) com vista ao “desenho” de um macromodelo AT que reflita não a orgânica mas as funções, alinhadas com a Missão. Prevê-se que esteja concluído em 2014.

- **Definição de circuitos documentais**

No ano de 2013, foi dada continuidade ao trabalho iniciado no ano anterior de identificação de todos os modelos em uso na AT, tendo em vista o estabelecimento dos circuitos de produção, alteração e eliminação de eventuais duplicações, bem como a criação e manutenção de um repositório único de modelos, atualizado e acessível a todos os serviços.

Colocando o enfoque na necessidade de uma correta organização e gestão da documentação produzida e recebida pelos diversos serviços da AT, foi reforçado o apoio e coordenação nas ações de inventariação e eliminação de documentação de arquivo, o qual se traduziu na criação de um modelo de inventário, e na utilização de todos os canais disponíveis para divulgação dos procedimentos que é necessário observar para se poder eliminar documentação, tendo presente que apenas se pode eliminar documentação concluída até 31 de dezembro de 2011, ao abrigo dos instrumentos de gestão documental aprovados pela Direção-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas (DGLAB).

A par dos restantes organismos tutelados pelo Ministério das Finanças (MF), e dando sequência ao verificado no ano transato, a AT participou, sob a coordenação da Secretaria-Geral do Ministério das Finanças (SGMF), em todos os trabalhos inseridos no projeto de criação de um plano de classificação e de uma portaria de gestão de documentos para todos os organismos do referido Ministério.

Foi dada continuidade ao projeto de criação e implementação de uma aplicação logística para transferência de documentação dos arquivos dos serviços locais, regionais e centrais para arquivos intermédios e históricos (AIH) da AT, tendo-se procedido a um teste num serviço central.

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

No seguimento da revisão do PGRCIC de 2012, o NUGRIC - Núcleo de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas tem vindo a cuidar da monitorização dos riscos inerentes a esta área, procedendo à elaboração de relatórios trimestrais para o conhecimento do Diretor-Geral da AT, e de um relatório anual, a remeter ao Conselho de Prevenção da Corrupção.

Mostra-se igualmente relevante salientar a contínua e hercúlea tarefa de tratamento das denúncias chegadas diacronicamente durante o ano de 2013 àquele núcleo, que promoverão no futuro a revisão das áreas e riscos de corrupção ou mesmo da sua graduação, derivada da variação da probabilidade de ocorrência de tais condutas ou do menor ou maior impacto para a organização.

## 6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação

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 produtos e funcionalidades que se espera que esses sistemas desempenhem.

- **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**

A informação (dados) produzida pelos sistemas de informação, direta ou indiretamente, podem ser utilizados nos processos de tomada de decisão com o recurso às bases de dados centrais.

- **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. No caso da DSAI, é igualmente, salvaguardado, a nível da DS e da DSAI-DARPAT.

- **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 2013, optou-se pela não realização do inquérito de satisfação aos colaboradores. Entretanto, efetuou-se uma reformulação da “Caixa de Sugestões”, de forma a tornar a ferramenta mais participada, 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

Na linha do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao nível dos serviços disponibilizados, a AT manteve, em 2013, a assunção do compromisso de auscultar a satisfação dos utilizadores relativamente à qualidade dos serviços prestados, através do Portal das Finanças (canal internet), tendo promovido, para o efeito, a disponibilização dos inquéritos para todos os grupos-alvo de utilizadores - Gerais, Notários, Técnicos Oficiais de Contas (TOC's) e Utilizadores de Serviços Aduaneiros.

Os inquéritos disponibilizados, no período compreendido entre 9 a 22 de dezembro de 2013, tinham como objetivo recolher informação sobre:

- Padrões de utilização do canal internet refletidos nos índices de utilização e nas dificuldades percecionadas;
- Índices de satisfação no relacionamento com a AT, conjugando os níveis de utilização e a qualidade percecionada com os restantes canais de comunicação e atendimento;
- Esforços necessários ao desenvolvimento do Portal, no sentido de satisfazer os requisitos e as expectativas dos seus utilizadores, traduzidos na identificação das razões de insatisfação com o serviço.

A sistematização da análise dos dados recolhidos, no âmbito do inquérito à satisfação dos utilizadores, no ano 2013, propõe-se dar conta das evidências encontradas no tratamento dos dados, proporcionar um meio facilitado de consulta à perceção dos utilizadores e de assumir um papel de suporte à decisão nas matérias conexas com o desempenho orientado para a disponibilização *online*.

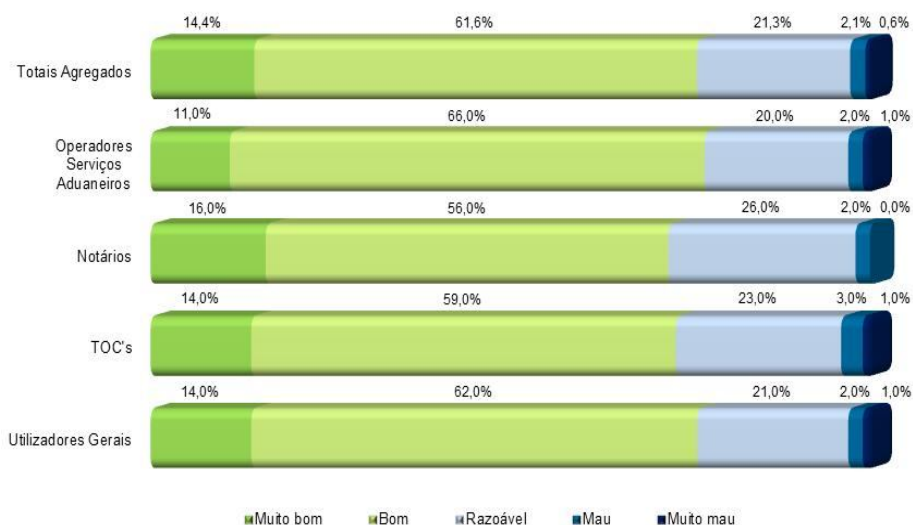
Foram enviados 887.780 *e-mails* com vista ao preenchimento dos inquéritos (Utilizadores Gerais: 861.552, TOC's: 23.641, Notários: 437 e Utilizadores de Serviços Aduaneiros: 2.150) e foram rececionadas 67.795 respostas (Utilizadores Gerais: 65.459, TOC's: 2.098, Notários: 43 e Utilizadores de Serviços Aduaneiros: 195).

Das respostas recebidas, responderam à questão sobre a qualidade do Portal 67.005 utilizadores (Utilizadores Gerais: 64.680, TOC's: 2.088, Notários: 43 e Utilizadores de Serviços Aduaneiros: 194), sendo que 76% dos utilizadores consideraram o serviço prestado, através do Portal das Finanças, como "bom" ou "muito bom".

A análise detalhada do nível de satisfação percebida, por grupo de utilizadores, refletida no gráfico seguinte, permite quantificar a percentagem de utilizadores que consideraram o serviço prestado, através do canal internet, como "bom" ou "muito bom":

- 76% dos Utilizadores Gerais;
- 73% dos TOC's;
- 82% dos Notários;
- 77% dos Utilizadores de Serviços Aduaneiros.

**Avaliação dos serviços disponibilizados no Portal das Finanças (canal internet), por grupos de utilizadores, em 2013**



O nível de insatisfação perante os serviços disponibilizados foi manifestado de forma diferente consoante o tipo de utilizador do portal: 31% dos Utilizadores Gerais consideram a "Dificuldade em encontrar o serviço pretendido", enquanto 81% dos TOC's, 67% dos Operadores Aduaneiros e 75% dos Notários consideram a "Lentidão ou indisponibilidade do sistema", como a principal causa de insatisfação.

A análise dos dados mostrou, também, um elevado nível de resposta do Portal das Finanças perante as expectativas dos utilizadores, verificando-se que cerca de 67% de utilizadores não sentiu necessidade de utilizar outros canais de atendimento/esclarecimento. Por outro lado, daqueles que necessitaram de recorrer a outros canais, 51% privilegiaram o atendimento presencial, 33% o apoio telefónico e os restantes 16% o correio eletrónico.

## 8.2 Prémios recebidos

### Prémio *Computerworld & CIO Iberoamericanos*

O projeto das Notificações Eletrónicas da AT ganhou o prémio *Computerworld & CIO Iberoamericanos*, na categoria de “Estado e Sector Público”. No evento, realizado a 1 de Abril de 2013, promovido por um grupo internacional de imprensa especializada na área das tecnologias de informação e comunicação, foi realçada a simplificação do trabalho interno dos serviços da AT e a interoperabilidade com outros departamentos da Administração Pública, bem como a redução da burocracia do trabalho dos serviços e das relações com os contribuintes, simplificando as suas obrigações fiscais.

O projeto das Notificações Eletrónicas consiste num sistema eletrónico de notificações e citações em formato digital, o envio para a Caixa Postal Eletrónica, Via CTT (Correios de Portugal), o seu arquivo e o tratamento da informação de retorno da entrega e abertura da Caixa Postal Eletrónica (CPE). A integridade e a confidencialidade dos documentos, utilizando certificados digitais de autenticação, são garantidas pelos CTT - Correios de Portugal.

O envio de notificações eletrónicas é feito para os contribuintes que estão obrigados por lei (pessoas coletivas e pessoas singulares enquadradas no regime normal de IVA), desde janeiro de 2012, e para todos os aderentes voluntários, desde 2009.

### Prémio *CIO Awards 2013*

O projeto do e-fatura ganhou o prémio *CIO Awards 2013*, que se destina a relevar e distinguir os projetos que contribuem para a dinamização das organizações, tendo sido atribuído pelo IDC Portugal, que promove, anualmente, a atribuição de prémios aos dez melhores projetos inovadores em Portugal, desenvolvidos pelas empresas e organizações governamentais que apostam na dinamização e inovação das suas atividades.

O projeto e-fatura consiste na reforma do sistema de facturação, através da criação de medidas de controlo da emissão de faturas e foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 198/2012, de 24 de agosto, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2013.

## 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.

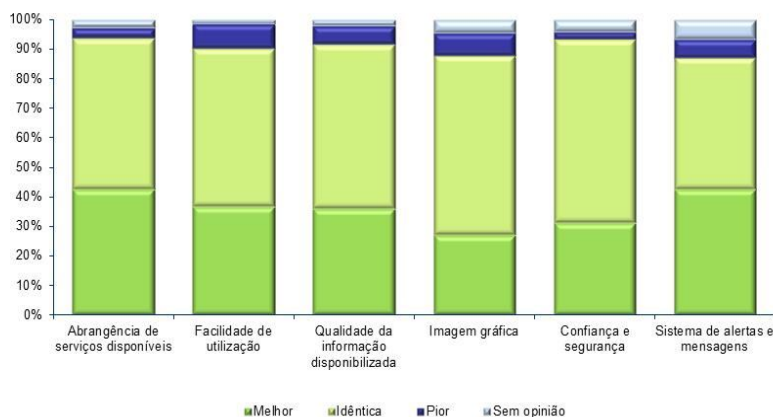
Do total de inquiridos que respondeu aos inquéritos cerca de 49% acedeu a outros Portais da Administração Pública, sendo que em termos de apreciação global da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros Portais, 55% considerou ser idêntica e 36% considerou ser melhor.

**Avaliação dos serviços prestados em 2013 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da Administração Pública**



Desagregando os dados da comparabilidade dos portais por categorias, verifica-se que o nível de perceção idêntica ou melhor é de 94% nas categorias *abrangência de serviços disponíveis* e na *confiança e segurança* e de 92% na *qualidade da informação*, conforme mostra o gráfico seguinte.

**Avaliação dos serviços prestados em 2013 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da Administração Pública**



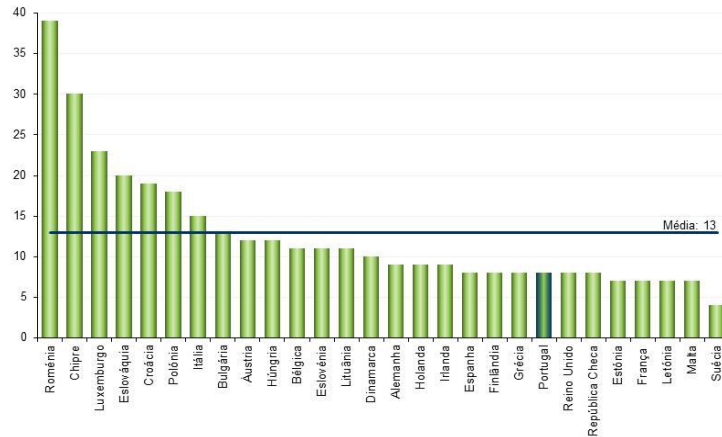
**Competitividade fiscal empresarial: comparação com a UE**

De acordo com os últimos dados divulgados Banco Mundial e pelo *International Finance Corporation* (IFC)<sup>4</sup>, o desempenho de Portugal no que respeita ao número de pagamentos de impostos situa-se entre os melhores países da União Europeia. Os dados mostram que uma pequena e média empresa (PME) a operar em Portugal efetuou, em 2013, oito pagamentos de impostos, abaixo da média europeia de 13 pagamentos anuais.

<sup>4</sup> *Doing Business 2014* (2013): a recolha de dados é feita através de questionário, que tem por base um caso de estudo de uma média empresa, do ramo da indústria, que iniciou a atividade em 2009 e contém indicadores de vários ramos da sua atividade. Esse questionário é enviado a peritos locais (advogados, consultores, funcionários governamentais, contabilistas, etc), em 185 países.

Comparando o desempenho de Portugal, neste indicador, com outros países da União Europeia, os valores homólogos apresentados pela Itália são de 15 pagamentos de impostos, na Dinamarca dez pagamentos e na Alemanha nove pagamentos anuais.

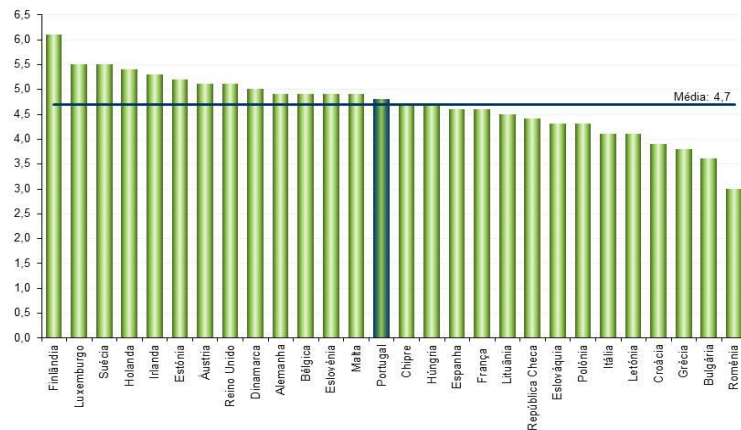
### Número de pagamentos de impostos das empresas, 2013 - União Europeia



Fonte: Banco Mundial e IFC (2013).

O *World Economic Forum*<sup>5</sup> elabora um ranking de 144 economias, em termos da competitividade económica, analisada através do índice global da competitividade, que inclui a média ponderada de várias componentes, cada uma delas medindo um aspeto diferente da competitividade. Essas componentes são agrupadas em 12 pilares de competitividade<sup>6</sup>. No pilar da eficiência do mercado de bens, o indicador *encargo com os procedimentos aduaneiros* coloca o país numa boa posição, acima da média europeia, no respeitante à eficiência dos procedimentos aduaneiros.

### Nível de eficiência dos procedimentos aduaneiros, 2012 - União Europeia



Fonte: World Economic Forum (2012).

Os dados do gráfico acima mostram que Portugal tem um nível médio de eficiência de 4,8, relativamente aos procedimentos aduaneiros<sup>7</sup> - a média europeia é de 4,7. Quanto a França e Espanha apresentam valores um pouco abaixo dos de Portugal, com um nível de eficiência médio de 4,6, enquanto a Itália apresenta um desempenho mais negativo, com um valor de 4,1.

<sup>5</sup>The Global Competitiveness Report 2012-2013 (2012).

<sup>6</sup>1. Instituições, 2. Infra-estruturas, 3. Contexto macroeconómico e 4. Saúde e educação primária, 5. Educação superior e formação, 6. Eficiência do mercado de bens, 7. Eficiência do mercado laboral, 8. Desenvolvimento do mercado financeiro, 9. Facilidades tecnológicas e 10. Dimensão do Mercado, 11. Sofisticação dos negócios e 12. Inovação.

<sup>7</sup> Eficiência dos procedimentos aduaneiros, medidos numa escala de 1 a 7, em que 1 = extremamente ineficiente e 7 = extremamente eficiente.

## Comparação com outras administrações aduaneiras de países da UE

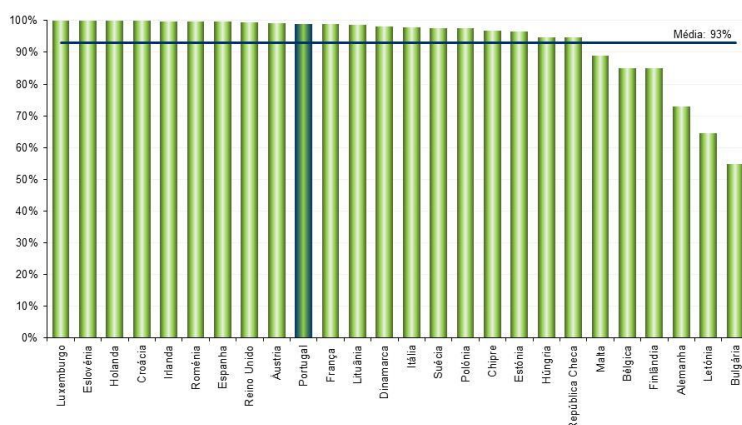
Através da análise de um conjunto de indicadores de resultados, previamente definidos pela Comissão Europeia (CE)<sup>8</sup> e que lhe são fornecidos trimestralmente pelos 28 Estados-membros, é possível comparar o desempenho da AT com o de outras administrações aduaneiras comunitárias.

Considerando as diferentes dimensões das 28 administrações aduaneiras comunitárias, nomeadamente 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 referem-se à percentagem de controlos efetuados e percentagem de envio eletrónico das declarações.

Uma vez 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, com base nos resultados já apurados pela Comissão relativamente aos três primeiros trimestres do ano de 2013, que Portugal ocupa o 10.º e 7.º lugares, respetivamente, relativamente à percentagem de declarações de importação e de exportação sujeitas a controlo documental e o 7.º e 13.º lugares, no que se refere à percentagem de declarações de importação e exportação sujeitas a controlo físico.

No que respeita ao envio eletrónico das declarações de importação, Portugal apresenta um valor de cerca de 98%, o que lhe permite ocupar a 10.ª posição entre 26 Estados-membros (dados não disponíveis para a Grécia e a Eslováquia), um valor acima da média, que se situa nos 93%. Ressalva-se, no entanto, que este valor tem tendência a aproximar-se dos 100%, à medida que forem sendo submetidas mais declarações através do novo sistema informático da Importação (Novo STADA Importação) pois, em 2013, apenas pouco mais de 25% do total de declarações de importação processadas o foram através do novo STADA Importação.

### Declarações de importação enviadas eletronicamente em 2013 - União Europeia (% do total)



Fonte: CE (Projeto MOR - Dados de 2013 - Valores de janeiro a setembro).  
 Nota: Dados não disponíveis para a Grécia e Eslováquia.

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.



## 10. Ranking dos serviços homogêneos

Em Anexos - Ponto 3 é apresentado o *ranking* dos serviços homogêneos referentes a 2013. 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 2013, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das Alfândegas apresentou uma taxa média global de 118,9% 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 113,6% verificados na Alfândega de Viana de Castelo e os 122,2% na Alfândega de Peniche.

### ➤ Direções de Finanças

Em 2013, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das Direções de Finanças apresentou uma taxa média global de 117,8% 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 109,2% verificados na Direção de Finanças de Bragança e os 121,4% na Direção de Finanças de Castelo Branco.

### ➤ Serviços de Finanças

Relativamente aos Serviços de Finanças, dadas as suas características organizacionais e diferenciação em termos de 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 2013.

#### • Serviços de Finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos Serviços de Finanças de nível I foi de 119,4%, com uma variação entre os 36,7% e os 259,2%.

Refira-se o facto de existirem 60 Serviços de Finanças de nível I com valores de realização inferiores a 100%, o que corresponde a cerca de 33,7% destes Serviços.

#### • Serviços de Finanças de nível II

A média dos resultados globais alcançados pelos Serviços de Finanças de nível II foi de 99,7%, com uma variação entre os 21,5% e os 244,4%.

Refira-se o facto de existirem 98 Serviços de Finanças de nível II com valores de realização inferiores a 100%, o que corresponde a cerca de 59,4% destes Serviços.





## V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL



Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, durante o ano de 2013, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias fiscais e aduaneiras, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho e da Comissão na União Europeia, e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), bem como nas assembleias, seminários e conferências organizados pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA) e pela Organização Mundial das Alfândegas (OMA).

Alguns colaboradores da AT participaram em atividades dos programas Fiscais 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 e a realização de seminários específicos, em matéria de impostos especiais sobre o consumo (IEC).

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 e participou no grupo de trabalho nacional que apoiou as negociações do Acordo para a Facilitação do Comércio, estabelecido no âmbito da Organização Mundial do Comércio.

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 e aduaneiras dos Estados-membros da União Europeia e de países terceiros, tendo em vista a prevenção e o combate à fraude e evasão aduaneira e 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 e das Alfândegas dos países membros da CPLP.

## **1. 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 2013 assegurou-se a representação nacional no Grupo de Trabalho das Questões Fiscais e no Grupo de Cooperação Aduaneira, ambos do Conselho, e nos diversos grupos de projeto, de trabalho, comités e fóruns da Comissão.

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 e à gestão do risco e segurança da cadeia logística. De referir, ainda, o importante suporte do programa Alfândegas 2013 à atividade aduaneira com o objetivo de implementação de procedimentos uniformes e defesa dos interesses financeiros da União.

➤ **Conselho da UE**

No que se refere à participação nos grupos de trabalho onde se analisam e discutem as questões de natureza fiscal e aduaneira, nomeadamente propostas de Diretivas e de Regulamentos do Conselho, no ano de 2013, a AT assegurou a representação portuguesa nos seguintes grupo de trabalho, tal como apresentado no quadro seguinte.

**Representação no âmbito do Conselho da União Europeia**

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
<b>Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros</b>		
<b>Grupo das Questões Fiscais</b>		
Regulamento de Execução da Diretiva IVA	Revisão do Regulamento (UE) n.º 282/2011	7
Mecanismo de reação rápida [IVA]	Analisar e discutir a proposta de Diretiva	4
Tributação do <i>Vouchers</i> [IVA]	Analisar e discutir a proposta de Diretiva	5
Declaração normalizada de IVA		1
Tributação da Energia - IEC	Revisão da Diretiva da Tributação da Energia - analisar e discutir a proposta de Diretiva	5
Outras		32
<b>Grupo Código de Conduta</b>	Análise dos regimes fiscais prejudiciais	18
<b>Conselho da EU - Competitividade</b>		
<b>Grupo da União Aduaneira</b>		
GP Strategy/Action Plan	Gestão de risco e segurança da cadeia logística	7
<b>Conselho da EU - Justiça e Assuntos Internos</b>		
<b>Grupo de Cooperação Aduaneira</b>		
GP Avaliação de Ameaça	Passageiros Aéreos	3
<b>Conselho da EU - Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI)</b>		
<b>Áreas prioritárias do Ciclo Político</b>		
Contrafação	Mercadorias com impacto na saúde e protecção dos cidadãos	2
Drogas sintéticas	Reduzir produção e tráfico	2
Cocaína e Heroína	Reduzir o tráfico com destino à EU	3
Armas de fogo	Reduzir o tráfico, fornecimento e utilização ilegal	2
Fraude financeira	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	5

Em resultado do trabalho desenvolvido no Grupo das Questões Fiscais do Conselho foram aprovados os seguintes atos legislativos:

- Diretiva 2013/42/UE do Conselho de 22 de julho de 2013 que altera a Diretiva IVA, introduzindo um mecanismo de reação rápida contra a fraude ao IVA;
- Diretiva 2013/43/UE do Conselho de 22 de julho de 2013 que altera a Diretiva IVA, no que diz respeito à aplicação facultativa e temporária de um mecanismo de autoliquidação ao fornecimento ou prestação de certos serviços que apresentam um risco de fraude;
- Regulamento de Execução (UE) n.º 1042/2013 do Conselho de 7 de outubro de 2013 que altera o Regulamento de Execução (UE) n.º 282/2011 no que diz respeito ao lugar das prestações de serviços.

Mantêm-se em discussão no Grupo das Questões Fiscais, quer no âmbito da tributação direta quer da tributação indireta, o seguinte:

- 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 diretiva sobre a matéria coletável consolidada do imposto de sociedades (projeto CCCTB);
- Proposta de diretiva que visa alterar a proposta de diretiva sobre cooperação administrativa (2001/16/UE) com vista a sua adaptação ao novo standard global da troca automática de informações sobre contas financeiras;
- Proposta de diretiva do Conselho que visa alterar a Diretiva 2003/96/CE - “Diretiva Tributação da Energia” - com o objetivo de tornar esta diretiva mais conforme com os objetivos da UE em matéria de energia e alterações climáticas, o que terá impacto na estrutura do ISP.

Também foram debatidas, nas reuniões deste grupo, as regras de localização das prestações de serviços e o *reverse charge*.

Ainda em 2013, foi apresentada pela Comissão a seguinte proposta legislativa, cuja análise e discussão foi iniciada no Conselho:

- Proposta de Diretiva relativa à Declaração Normalizada de IVA (COM (2013) 721 final, de 23.10.2013).

O Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI) assegura a coerência na aplicação das medidas operacionais necessárias para reforçar a segurança interna na União, nomeadamente mediante uma cooperação efetiva entre as autoridades nacionais competentes e entre as agências da UE.

Desde 2011, que o COSI tem vindo a debater, de forma assertiva, o Ciclo Político da UE para combater a criminalidade internacional grave e organizada. Nestes termos, as conclusões adotadas sobre as prioridades da luta contra o crime organizado para o período 2011-2013 previram o estabelecimento de prioridades de intervenção. Com base nas Avaliações de Risco do Crime Organizado (OCTA) elaboradas pela EUROPOL, o Conselho identificou um conjunto de prioridades, nas quais a AT participou, ativamente. Essa participação resultou na produção de documentos orientadores da atividade coordenada entre as diversas forças com responsabilidades no combate à criminalidade organizada, com reflexos transfronteiriços.

No âmbito do Grupo de Cooperação Aduaneira, a participação da AT no Grupo de Projecto *Threat Assessment - Air Passengers*, permitiu a difusão, pelos diversos Estados-membros de:

- Linhas orientadoras para a análise e avaliação do risco e controlo, associado aos passageiros, via aérea na chegada ou trânsito pela União Europeia.

#### ➤ **Comissão Europeia**

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 e à gestão do risco aduaneira e segurança da cadeia logística, enquadrada no Quadro Comum de Gestão do Risco, o que é feito nos Grupos de Trabalho n.º I e n.º

IV, no Comité IVA, no Grupo de Trabalho ECWP (IEC), no Comité dos IEC e no Comité do Código Aduaneiro Comunitário - Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco.

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.

A participação da AT, em 2013, nos Grupos de Trabalho da Comissão Europeia é apresentada no quadro seguinte.

### Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Grupo de Trabalho n.º I	Análise de questões relacionadas com o IVA	
Grupo de Trabalho n.º IV	Análise de Questões relacionadas com os impostos diretos e a cooperação internacional	
Estruturas dos sistemas Fiscais	Análise das estatísticas fiscais dos Estados membros	
Fórum conjunto sobre os preços de transferência		
Grupo de Trabalho do Comité sobre a Cooperação Administrativa no âmbito da fiscalidade	Implementação da Diretiva 2011/16/EU, de 15 de fevereiro	12
<i>Expert Group Taxation of Savings</i>	Diretiva da Poupança	1
Comité IVA	Análise de questões de aplicação da Diretiva IVA	2
Futuro do IVA	Análise das propostas do «Livro verde» sobre o futuro do IVA	3
Fórum da UE sobre o IVA	Plataforma de diálogo entre Administrações Fiscais e as empresas	3
Grupo de Trabalho Estratégia Antifraude no IVA (ATFS)	Análise de assuntos relacionados com o combate à fraude fiscal no IVA	1
Grupo de Trabalho ECWP	Análise das questões relacionadas com o controlo da circulação intracomunitária dos produtos sujeitos a IEC	4
Comité dos IEC	Análise de questões relacionadas com a aplicação da Diretiva IEC	3
Comité do CAC - Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco		
<i>GP Security Risk Rules</i>	Desenvolvimento de regras de risco comuns - Segurança e Proteção	2
Comité CCC-CRM	Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	3
Grupo Métodos de Trabalho		
GP Convergência Controlos	Convergência entre Estados-membros	3
GP Auditoria	Produção Guia Auditoria Aduaneiro	3
GP <i>Compliance</i>	<i>Compliance</i> e Gestão do Risco	3
Grupo <i>Cash Controls</i>		
<i>Cash Controls</i>	Movimentos transfronteiriços dinheiro	2
Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) - OAFCN (OLAF Anti-fraud Communicators Network)	22ª e 23ª Reunião da OLAF- OAFCN - acompanhamento das matérias e participação da AT na 23ª Reunião	1

Salienta-se a participação nas reuniões do Grupo Comité sobre a Cooperação Administrativa no âmbito da fiscalidade (Committee on Administrative Cooperation for Taxation) com vista à implementação da Diretiva 2011/16/EU, de 15 de fevereiro.

Em matéria de gestão do risco aduaneiro e segurança da cadeia logística, releva-se a participação da AT no Grupo de Projecto responsável pela definição da Estratégia e Plano de Ação, cuja definição foi determinada pelo Conselho da União Europeia e que resultou na produção do documento estratégico a ser aprovado pelos responsáveis máximos das administrações aduaneiras dos Estados-membros, denominado *Customs and Customs Risk Management: Strengthening Security and Safety, Facilitating Trade and Boosting Competitiveness* e os respetivos Plano de Ação e *Roadmap*.



➤ **Transposição de diretivas para ao ordenamento jurídico nacional e projetos legislativos**

No quadro do objetivo operacional de melhorar a qualidade da intervenção do projeto legislativo, procedeu-se à elaboração dos projetos legislativos seguintes:

- Decreto-Lei n.º 61/2013, de 10 de maio, que transpõe para o direito nacional a Diretiva 2011/16/UE, do Conselho, de 15 de fevereiro, relativa à cooperação administrativa no domínio fiscal, e que revoga a Diretiva 77/799/CEE;
- Artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 71/2013, de 30 de maio, que transpõe para o direito nacional o regime de IVA de contabilidade de caixa, previsto no artigo 167.º-A da Diretiva 2006/112/CE, do Conselho, de 28 de novembro;
- Artigo 5.º da Lei n.º 83/2013, de 9 de dezembro, que altera o regime especial de tributação dos rendimentos de valores mobiliários representativos de dívida, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 193/2005, de 7 de novembro.

➤ **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 2013, a AT respondeu às solicitações relacionadas com os processos de pré-contencioso e de contencioso do Tribunal de Justiça da União Europeia, que respeitam ao IVA, IEC e impostos diretos, sob a forma de informações, observações escritas e respostas às notificações, tendo sido elaboradas 61 informações, incluindo observações e alegações.

Por outro lado, foi dada resposta a uma questão colocada 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.

Foram realizadas três audiências no TJUE, no Luxemburgo, em que houve intervenção de um colaborador da AT em representação da República Portuguesa, respetivamente, no Processo C-450/11 (Comissão/Portugal) respeitante ao âmbito de aplicação do regime especial do IVA das agências de viagens, nos Processos C-618/11, C-637/11 e 659/11 (casos TVI) sobre a inclusão da taxa de publicidade comercial na base tributável do IVA e no Processo C-282/12 (Itelcar). Nos dois primeiros casos, a decisão do TJUE foi favorável a Portugal.

➤ **Cooperação administrativa no domínio relativo à troca de informação**

Em 2013, 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 563 pedidos de informação (pedidos enviados) tendo os outros Estados-membros solicitado a Portugal (pedidos recebidos) 408. 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.

Relativamente à troca de informações na área dos impostos diretos, a AT continuou a utilizar ativamente a cooperação administrativa no domínio da troca de informações, ao abrigo das Convenções para Evitar a Dupla Tributação (CDT), dos Acordos de Troca de Informações Fiscais (TIES) e Diretivas comunitárias, tendo como principal objetivo a luta contra a fraude e a evasão fiscais.

No domínio da tributação direta, as trocas de informação a “pedido” formulados pela AT às autoridades competentes de outros países, no quadro da Diretiva 77/799/CEE e/ou Diretiva 2011/16/UE, ou das CDT, ascenderam a 333, tendo sido recebidos 142 pedidos de informações. Destes, no âmbito da União Europeia, foram enviados 258 pedidos sendo os restantes 75 destinados a outros Estados ou Territórios. Quanto aos pedidos recebidos, do total de 142, tiveram origem em Estados-membros da EU, 113 pedidos sendo os restantes 29 provenientes de outros Estados ou territórios. Relativamente à troca de informação “espontânea”, foram recebidas 130 informações tendo Portugal enviado 261.

### Fluxo da informação recebida e solicitada em 2013

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos Diretos
A pedido	Recebida	408	142
	Enviada	563	333
Espontânea	Recebida	-	130
	Enviada	-	261
Automática	<b>Origem/Destino/Tipo/Natureza</b>		<b>Impostos Diretos</b>
	Total (sem diretiva poupança)	Recebida	542.786
		Enviada	1.849.940
	Diretiva da Poupança	Recebida	65.627
		Enviada	68.320

No que concerne à “troca automática” de informações, o número total de informações recebidas ascendeu a 542.786 registos, dos quais, no âmbito da União Europeia, 425.452 provieram de França; 91.555 de Espanha sendo os restantes 25.779 provenientes de outros Estados-membros.

Quanto à informação “enviada” automaticamente por Portugal, o número total de registos enviados foi de 1.849.940, sendo 1.020.635 para França; 101.975 para o Reino Unido; 91.175 para Espanha; 62.902 para o Grão-ducado do Luxemburgo; 35.137 para a Alemanha; 26.345 para a Bélgica; 24.324 para a Holanda; 22.920 para Itália e 31.628 para os restantes Estados Membros da UE.

Relativamente aos outros Estados e Territórios foram enviados 161.870 registos para os Estados Unidos da América, 129.854 para o Canadá; 90.952 para o Brasil, 37.942 para Cabo Verde; 7.801 para Moçambique; 1.876 para a Noruega; 1.445 para a Índia e 156 para a Islândia.

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 65.000 registos e enviados cerca de 69.000.

Já quanto aos procedimentos amigáveis para dirimir as divergências na aplicação e interpretação das convenções bilaterais, foram, em 2013, abertos 14 procedimentos amigáveis, referentes quer à Convenção de Arbitragem, relativamente à correção de lucros provenientes de operações entre empresas associadas de outros Estados-membros, quer processos relativos a questões relacionadas com a aplicação das CDT.

No que diz respeito à área da cooperação aduaneira, tutelada pelo Regulamento (CE) n.º 515/97, de 13 de março de 1997, relativo à assistência mútua entre as autoridades administrativas dos Estados-Membros e à colaboração entre estas e a Comissão, tendo em vista assegurar a correta aplicação das regulamentações aduaneira e agrícola e pelos diversos acordos bilaterais ou multilaterais entre Países Terceiros e a União Europeia, que viabilizam a cooperação aduaneira entre Estados, foram solicitados e recebidos 72 pedidos (ver quadro abaixo).

Por outro lado, no âmbito dos impostos indiretos, cuja cooperação é legitimada pelo Regulamento (UE) 389/2012 do Conselho de 2 de maio de 2012, relativo à cooperação administrativa no domínio dos impostos especiais de consumo e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2073/2004, foram tramitados 72 pedidos (ver quadro abaixo).

Finalmente, no que respeita aos pedidos de cooperação sustentados na Convenção de Nápoles II, relativa à assistência mútua e à cooperação entre as administrações aduaneiras da União Europeia, adotada pelo Ato do Conselho de 18 de dezembro de 1997, com base no artigo K.3 do Tratado da União Europeia, aprovada, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 45/2004, em 6 de maio e ratificada nos termos do Decreto do Presidente da República n.º 29/2004, de 25 de Junho, foram trabalhados 46 pedidos (ver quadro abaixo).

#### Fluxo da informação recebida e efetuada em 2013 - área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
<b>Área Aduaneira (Acordos entre a UE e países terceiros)</b>	<b>72</b>
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	29
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	9
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	17
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	17
<b>Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:</b>	<b>72</b>
Pedidos efetuados por Portugal	47
Pedidos recebidos em Portugal	25
<b>Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II</b>	<b>46</b>
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	<b>28</b>
No âmbito da investigação criminal	3
No âmbito administrativo (legislação nacional)	25
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	<b>18</b>
No âmbito da investigação criminal	11
No âmbito administrativo (legislação nacional)	7

### ➤ 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.

Durante o ano de 2013, a área de gestão tributária do IVA da AT organizou uma visita de funcionários de outros Estados-membros, tendo acolhido seis participantes. Relativamente aos seminários realizados noutros Estados-membros, salienta-se a participação da área de gestão tributária do IVA num Seminário sobre “IVA e setor público” e em 2 *workshops* sobre a implementação do mini balcão único.

Relativamente à área dos Impostos Especiais sobre o Consumo, a AT participou em diversas iniciativas apoiadas financeiramente pelo Programa Fiscalis, sendo de destacar, em particular:

- GP Fiscalis sobre “Controlos Multilaterais no âmbito dos IEC”, composto por representantes de 8 Estados-membros e cujo mandato consistia no harmonizar a metodologia já em utilização, em matéria de controlos multilaterais, para a área dos IEC;
- Participação nos trabalhos desenvolvidos no âmbito do EUROFISC – WF3 – rede de troca rápida de informação, entre autoridades aduaneiras e fiscais, dos diversos Estados membros, no âmbito das importações ao abrigo dos regimes aduaneiros 42 e 63.

### ➤ Programa Alfândega 2013

A AT, neste último ano de vigência do Programa Alfândega 2013, participou em 179 ações, com a participação de 232 colaboradores, predominantemente nos 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, gestão do risco e segurança da cadeia logística, convergência dos controlos aduaneiros, *compliance* aduaneira, auditorias contabilísticas aduaneiras, contrafação, autorizações únicas, procedimentos simplificados, proteção da Saúde, da Herança Cultural, do Ambiente e da Natureza.

O quadro seguinte apresenta informação sobre as participações da AT, em 2013, nas ações financiadas pelo Programa Alfândega 2013.

**Programa Alfândega 2013**

Grupo de trabalho	Participantes	N.º eventos
<b>Eventos e visitas de trabalho</b>		
Seminário / <i>Workshop</i>	27	14
Reunião de Grupos de Trabalho, de Projecto e de Coordenação	161	127
Reunião de <i>Benchmarking</i>	6	4
Acções de Formação	10	6
Reunião <i>Monitoring</i>	1	1
Visitas de Trabalho a outros Estados-membros ou países	27	27
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>179</b>
<b>Visitas de trabalho (recebidas)</b>		
Visita de Trabalho à AT por funcionários doutros Estados-membros	<b>14</b>	

Será de destacar que a AT organizou, em Lisboa, a convite da Comissão Europeia, e no âmbito do Programa Alfândega 2013, o *workshop Programme Management Event 2013* (com 68 participantes), e as seguintes reuniões:

- Grupo de Projeto de Atualização do Guia de Auditoria Aduaneira (4 participantes);
- Grupo de Projeto para Atualização das Instruções sobre REM/REC (4 participantes);
- Grupo de Trabalho Classificação Pautal dos Capítulos Químicos do Sistema Harmonizado/Nomenclatura Pautal (21 participantes);
- Grupo de Projeto *Benchmarking On recovery procedures of Traditional Own Resources* (10 participantes);
- Grupo de Projeto *CLEN proficiency test on sugars and sugar containing products - CLEN Action 2* (26 participantes).

Por outro lado, o programa de visitas de trabalho permitiu comparar os procedimentos aplicados nos Estados-membros e outros países envolvidos e identificar as melhores práticas, visando especialmente a uniformidade de procedimentos.

➤ **Cooperação no âmbito de programas TAIEX da União Europeia**

No âmbito do Programa TAIEX da União Europeia foram remetidos à AT pedidos de vários países, Turquia, Israel, Bósnia, Croácia, Sérvia, Bielorrússia, Macedónia, tendo-se realizado os seguintes:

- Turquia: Visita de estudo sobre pré-notificações no âmbito da chegada de passageiros e mercadorias; e participação de um perito em Seminário em Ancara sobre métodos de inspeção e controlo em artigos infantis;
- Bielorrússia: Participação de um perito em Seminário na Bielorrússia sobre gestão e análise de risco - controlo de mercadorias; e visita de estudo sobre medidas de luta contra a corrupção no âmbito da administração;
- Sérvia: Participação de um perito em Seminário no âmbito dos Impostos Especiais sobre o Consumo - Tabacos; e visita de estudo no âmbito dos impostos Especiais sobre o Consumo - IEC;
- Croácia: Visita de estudo no âmbito dos sistemas de informação.

## 2. Atividade desenvolvida no âmbito da OCDE

A AT assegura a representação nacional no âmbito fiscal e aduaneiro, designadamente nas reuniões do Comité dos Assuntos Fiscais (CAF) e nos grupos subsidiários.

Ao nível da OCDE é de destacar a adoção, pelo CAF, em julho de 2013, do Plano de Ação BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*) bem como os trabalhos que culminaram com a elaboração do Modelo de Acordo entre autoridades competentes para a troca automática de informações sobre contas financeiras e o Modelo de Comunicação das Informações e de *due diligence*.

Destaca-se, também, a avaliação de Portugal pela OCDE no âmbito da aplicação da Convenção sobre corrupção de agentes públicos estrangeiros nas transações comerciais internacionais, assim como a participação na *Task Force* para a Economia Digital, criada pela OCDE para dar resposta à recomendação 1 do BEPS.

### ➤ Fórum Global da OCDE sobre Transparência e Troca de Informações para efeitos fiscais

Concluiu-se a primeira fase de avaliação de Portugal no Fórum Global da OCDE sobre Transparência e Troca de Informações para efeitos fiscais, no quadro do processo de avaliação pelos pares - *peer review*. Este processo de avaliação visa apurar a forma como os cerca de 120 países e jurisdições fiscais envolvidos aplicam os padrões internacionais que possibilitam uma troca efetiva de informações, para efeitos fiscais, ao abrigo de convenções e acordos internacionais.

A 1.ª fase do processo de avaliação de Portugal iniciou-se em 2012 e culminou na 12.ª reunião *Peer Review Group* do Fórum Global realizada em Kuala Lumpur, na Malásia, em 25 de fevereiro de 2013. Os resultados obtidos por Portugal foram bastante positivos, uma vez que o Grupo considerou que, dos 9 requisitos do *standard* internacional em avaliação, Portugal cumpre 7 e sobre os outros 2 considerou que cumpre, mas deve melhorar certos aspetos da sua legislação com eles conexas.

Ainda em 2013 iniciou-se a 2.ª fase da avaliação - que se vai prolongar até 2014 - e na qual se irá apreciar as questões identificadas no relatório da 1.ª fase da avaliação que foram diferidas para a 2.ª fase, examinar a aplicação do padrão internacional sobre transparência e troca de informações para efeitos fiscais. No relatório final, serão identificadas eventuais deficiências que devam ser corrigidas e atribuir *ratings* para cada um dos dez requisitos do *standard* internacional e um *rating* global para o país.

## 3. IOTA

A AT participou na 17.ª Assembleia-Geral da IOTA, em Berna, Suíça, onde foi discutido o tema *International Co-operation as a Key Factor to Tackling Illegitimate Taxpayers Behaviors: New Challenges Tax Revenues*, nos dias 27 a 28 de junho de 2013, estando presentes 145 delegados em representação de administrações tributárias e de organizações internacionais.

Durante o ano de 2013, foi ainda organizado e realizado o 19.º Fórum para as «principais pessoas de contacto» (PCP), em Baku, Azerbaijão, de 19 a 21 de fevereiro, no qual a AT se fez representar pela principal pessoa de contacto.

A atividade da IOTA desenvolveu-se também através de:

- Questionários e informações de natureza técnica;

- Publicações técnicas, relatórios pós-eventos e melhorias no *website* da Organização;
- Atividades técnicas, incluindo a organização de eventos diversos, nomeadamente encontros de grupos e equipas de trabalho para determinados temas, sessões dedicadas ao estudo de casos, sessões de trabalho e fóruns de formação;
- Aspectos de carácter administrativo, onde se incluem as questões estratégicas, administrativas e financeiras da Organização.

Ao todo foram realizados, em 2013, 25 eventos (para além da Assembleia-Geral e do Fórum), acolhidos por Administrações Fiscais de vários países, e onde a Autoridade Tributária e Aduaneira portuguesa esteve representada em 22 deles, através da participação de funcionários das áreas funcionais a que respeitavam os respetivos conteúdos técnicos, destacando-se as seguintes áreas e conteúdos:

- Grandes Contribuintes;
- Formação;
- Combate à Fraude no IVA;
- Monitorização da Eficácia das Auditorias Fiscais;
- Formas de Redução dos Custos dos Serviços prestados ao Contribuinte;
- Avaliação das Medidas Utilizadas para Influenciar o Comportamento e o Cumprimento Fiscal;
- Questões Práticas sobre a Tributação de Imóveis;
- Preços de Transferência - para técnicos de nível avançado;
- Combate à Fraude e Evasão Fiscal.

➤ **Atividades com outras organizações internacionais**

A AT participou e colaborou em eventos com outras organizações internacionais, tal como apresentado no quadro seguinte.

Organização	Tema	N.º reuniões
COMUCAM	Reunião de Diretores-Gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal - contributos para a preparação	
OMA	4ª Reunião do Comité do Reforço de Capacidades - participação da AT	1
	12ª Reunião do Subcomité da Ética - participação da AT	1
	69ª Sessão da Comissão de Política Geral - contributos	
	15ª sessão do Comité da Luta contra a Fraude	1
OMA/UNODC (United Nations Office on Drugs and Crime)	Acreditação de formadores em língua inglesa	1
ONU	Comissão Económica para a Europa (Comité dos Transportes) sobre alterações às diversas Convenções. Acompanhamento.	1
FMI	Preparação e acompanhamento das visitas	

#### 4. Cooperação com os PALOP e CPLP

##### ➤ Programas de Cooperação e Assistência Técnica na área dos impostos com os PALOP (PICATFin)

No âmbito da cooperação institucional com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), existem desde 2007/2008, 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), os quais incluem como área relevante a dos impostos, implicando, necessariamente, a participação da AT em diversas ações de assistência técnica e de formação. No ano de 2013, os PICATFin tiveram a seguinte evolução, em síntese:

**PICATFin com Angola** - O PICATFin 2012-2015, não teve, durante o ano de 2013, qualquer desenvolvimento na vertente dos Impostos.

No âmbito mais geral da cooperação entre as duas Administrações Fiscais, a Direção Nacional de Impostos de Angola (DNI) solicitou, em 2013, uma visita à AT de quadros técnicos angolanos nas “áreas relacionadas com a fiscalização, contencioso, execuções fiscais, cadastro, património, tramitação de procedimentos e arrecadação”, “visando a troca de experiências, o diálogo entre as instituições, e, em última instância, permitindo colher ideias para uma reforma tributária cada vez mais efetiva e assertiva”. Especificamente para o efeito, foi elaborado um Programa pela área da Justiça Tributária e Aduaneira, não se tendo, afinal, concretizado a visita, por dificuldades das autoridades fiscais angolanas.

**PICATFin com Moçambique** - Em 2013, foi efetuada a avaliação final do PICATFin com Moçambique, terminado em 2012, concluindo-se que, na área de intervenção dos Impostos, o Programa foi integralmente cumprido, com uma avaliação global das ações realizadas “francamente positiva”, face aos critérios de avaliação estabelecidos: relevância, eficácia, eficiência, sustentabilidade, impacto, valor acrescentado e coordenação.

Em abril de 2013, decorreu uma visita de trabalho do Presidente da Autoridade Tributária de Moçambique, Dr. Rosário Fernandes, à Autoridade Tributária e Aduaneira portuguesa, com o objetivo de “troca de experiências em matéria de administração tributária e aduaneira, incluindo o reforço da cooperação entre as duas instituições”. Do programa da visita fez parte, nomeadamente, o “balanço da cooperação técnico-fiscal já desenvolvida e perspetivas de evolução”, ambos os aspetos a revelar uma apreciação muito positiva e a grande relevância da sua continuidade.

**PICATFin com Cabo Verde** - O PICATFin com Cabo Verde foi concluído no ano de 2011, não se tendo registado posteriormente qualquer cooperação formal digna de realce.

**PICATFin com São Tomé e Príncipe** - No âmbito da cooperação entre os dois países, teve lugar, em 2013 uma visita de estudo de dois técnicos santomenses, solicitada pela Direção de Tecnologia de Informação (DITEI), do Ministério das Finanças da República de São Tomé e Príncipe (STP), visando a obtenção de “uma visão cabal do vosso (nosso) sistema, desde o cadastro de um contribuinte novo até ao processo de execução fiscal”, com programação respeitante à “Área de Sistemas de Informação” e “Área de Formação”.

De forma específica e ao abrigo do PICATFin assinado com São Tomé e Príncipe, foi solicitada pela sua Direção do Património do Estado, do Ministério das Finanças, uma reunião “com o intuito de



explorar possibilidades dessa instituição (AT) poder acolher em visita de estudo no próximo ano, alguns colaboradores da Direção do Património de São Tomé”.

A reunião, cuja realização decorreu em Lisboa, em novembro de 2013, teve como resultado a vontade manifestada de que “as partes irão atuar no sentido de implementar as seguintes ações de cooperação técnica”, durante o ano de 2014:

- Ação de formação *on-the-job* de uma equipa de 2 ou 3 técnicos da Direção do Património de STP, na Direção de Serviços das Avaliações do Património da AT, em Lisboa;
- Ação de formação *on-the-job* de uma equipa de 2 ou 3 técnicos da direção do Património de STP, em serviços da área do Património da DGTF, em Lisboa;
- Assistência técnica para a elaboração do diagnóstico da gestão, avaliação e valorização do Património santomense, com o objetivo de produzir um documento capaz de poder funcionar como suporte credível em futuros programas, bilaterais e multilaterais, a negociar por STP com os seus parceiros.

**PICATFin com a Guiné-Bissau** - O PICATFin da Guiné-Bissau não teve qualquer evolução, por constrangimentos relacionados com a instabilidade política e social deste país.

Em 2013, foi proposta pelo Diretor-geral da Direção Geral das Contribuições e Impostos da República da Guiné-Bissau, a celebração de um protocolo de cooperação *ad hoc* entre a Autoridade Tributária portuguesa e a Direção Geral das Contribuições e Impostos guineense, “no âmbito de aconselhamento e assistência técnica em matéria tributária”, que terá eventual evolução em 2014. Esta proposta contempla, designadamente, os seguintes domínios: Estruturação do sistema tributário guineense (Lei Geral Tributária); Revisão do Código do Processo Tributário; Criação do Imposto Patrimonial; Criação do Imposto Único de Circulação; Reforma do Imposto de Sisa; Reforma do Imposto de Selo; Código dos Benefícios Fiscais.

➤ **Programas Integrado de Cooperação e Assistência Técnica na área aduaneira com os PALOP (PICAT)**

No âmbito do PICAT IV, foram efetuadas as seguintes ações e reuniões em 2013:

- 8ª reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (Lisboa);
- 8ª reunião do grupo de trabalho de alto nível - GTAN, coordenação e participação da AT(Brasil);
- 4ª reunião virtual do grupo de trabalho do site da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (Lisboa);
- Grupo de trabalho virtual da Convenção de Quioto revista - coordenação e participação da AT;
- Projeto PROLIP - Promoção da Língua Portuguesa - Representante da CPLP na OMA - coordenação e acompanhamento do processo;
- Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT IV, para o triénio 2013-2015.

#### ➤ **Cooperação bilateral**

As seguintes ações de cooperação aduaneira também foram efetuadas com as administrações de outros países, designadamente com países membros da CPLP:

- Brasil - Coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais tais como a COMUCAM e CPLP;
- Angola - Ações *ad hoc* que incluíram a capacitação de funcionários em diversas áreas e a emissão de pareceres;
- São Tomé e Príncipe - 1 ação de capacitação técnica no âmbito da Convenção de Quioto e da Cooperação;
- Moçambique - 3 ações de capacitação de funcionários no âmbito da formação, justiça tributária;
- Guiné-Bissau - 1 ação de capacitação de funcionários no âmbito dos IEC.

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

No âmbito do relacionamento com os países da CPLP, realizou-se em outubro, em Timor-leste, a XXVIII conferência de diretores-gerais das alfândegas da CPLP, tendo a AT participado, quer no evento, quer na sua organização e logística.

Realizou-se também a “1ª Conferência CPLP de Governo Eletrónico 2013”, com o tema “Governança Inteligente para Liderar o Futuro”, a 29 de novembro, em Lisboa, organizada conjuntamente pela CPLP, pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e pela Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI), tendo a representação da AT envolvido as áreas da Justiça Tributária e Aduaneira e dos Sistemas de Informação, a cargo dos respetivos subdiretores-gerais.

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

Durante o ano de 2013, entraram em vigor as Convenções para evitar a Dupla Tributação e prevenir a fraude e evasão fiscal em matéria de Impostos sobre o rendimento (CDT) com o Chipre, Japão e Koweit e ainda as da Guiné-Bissau, da Noruega e Uruguai, estas com efeitos retroativos a 2012. Foram também aprovados e entraram em vigor os Protocolos às CDT com a Suíça e Singapura. No final do ano, estavam em vigor 61 Convenções para Evitar a Dupla Tributação.

Foram ainda assinadas CDT com a República da Croácia (04 de outubro) e com a Etiópia (25 de maio). Refira-se que a CDT com o Peru, ratificada em 27 de junho de 2013, e publicada, aguarda entrada em vigor.

### Convenções de Dupla Tributação e Protocolos à CDT - entrada em vigor

Países	Data de entrada em vigor
Chipre	16 de agosto de 2013
Japão	28 de julho de 2013
Koweit	5 de dezembro de 2013
Guiné-Bissau	efeitos retroativos a 2012
Noruega	
Uruguai	
Singapura - Protocolo que altera a CDT	26 de dezembro de 2013
Suíça - Protocolo modificativo da CDT	21 de outubro de 2013

Relativamente às negociações, foram efetuadas as seguintes rondas com os seguintes países:

### Convenções de Dupla Tributação - Rondas de negociação

Países	Data
Tailândia	18 a 21 de fevereiro
Reino Unido	15 a 17 de maio
Senegal	25 a 26 de junho
Montenegro	1 a 3 de outubro
Finlândia	21 a 24 de outubro
França	9 de dezembro

Foram ainda assinados entre as autoridades competentes de Portugal e do Japão:

- O Acordo entre as autoridades competentes relativo ao disposto no ponto 8 do Protocolo da Convenção entre Portugal e o Japão para evitar a dupla tributação;
- O Acordo de implementação relativo ao n.º 5 do artigo 24.º da CDT (procedimento de arbitragem).

Refira-se que também teve lugar a negociação de um projeto de acordo sobre o procedimento amigável entre os dois países.

#### ➤ Pedidos de Reembolso internacionais

Durante o ano 2013, a AT instaurou 5.292 processos de reembolso ao abrigo de Convenções para Evitar a Dupla tributação ou de outras normas de direito internacional e decidiu 5.317. Destes, 5.261 respeitam a pedidos formulados ao abrigo de uma Convenção de Dupla Tributação, 18 nos termos da Diretiva Mães e Filhas e 38 no âmbito da Diretiva de Juros & Royalties.

## 6. Gestão de acordos, convenções e tratados internacionais

Durante o ano de 2013, foram desenvolvidas várias ações de cooperação aduaneira, a nível internacional e nacional, desenvolvidas no âmbito da participação na elaboração e acompanhamento da gestão de acordos, convenções e tratados internacionais, detalhadas no quadro seguinte.

### Ações de cooperação aduaneira no âmbito da participação na elaboração e acompanhamento da gestão de Acordos, Convenções e Tratados Internacionais bilaterais e multilaterais

Ações de âmbito bilateral	
AT/Comissão do Domínio Público Marítimo	Emissão de pareceres referentes a questões relacionadas com questões do Domínio Público Marítimo
	Emissão de pareceres referentes a diplomas legais no âmbito do Domínio Público Marítimo
Manual de Convenções de âmbito aduaneiro	Elaboração de um manual de instrumentos de direito internacional no âmbito aduaneiro - em preparação
Ações de âmbito multilateral	
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 Mutua
	Convenção multilateral sobre cooperação e assistência mútua (COMUCAM) junto do MNE
Facilidade Africana de Apoio Jurídico (ALSF)	Análise do processo de adesão de Portugal à ALSF - emissão de parecer
Argélia	Análise do projeto de acordo de cooperação aduaneira - em curso
Países da CPLP	Harmonização em língua portuguesa das diretivas dos anexos específicos da convenção de Quioto revista

## 7. Outras atividades relevantes realizadas em 2013

A AT também organizou, prestou contributos e participou noutras ações, tal como detalhado no quadro seguinte.

### Outras ações

Agência Tributária Espanhola (AEAT) - visita, por sua solicitação, à AT	Temas da visita: Sistema e-Fatura; Sistema de Apoio ao Cumprimento Voluntário; Infra-estrutura Tecnológica de Suporte e Segurança; Sistema de Comunicação de Documentos de Transporte; Novos Sistemas em Desenvolvimento; Implementação do SAF-T em Portugal; e Certificação de Software de Faturação. Áreas da AT envolvidos: Justiça Tributária e Aduaneira, Inspeção Tributária e Aduaneira; e Sistemas de Informação
CPLP	Contributos para a elaboração do Programa Indicativo de Cooperação da CPLP- PIC 2013/2015
Sérvia	Estágio de uma funcionária das alfândegas da Sérvia
Ucrânia	Pedido de assistência técnica na área aduaneira
União Europeia	Coordenação do processo da Gestão Civil de Crises no âmbito da União Europeia (área aduaneira)
Espanha	Contributo para a XXVI Cimeira Luso-Espanhola (área aduaneira)
Kosovo	Estágio de um funcionário da OSCE (área aduaneira)
UE e Timor - Leste	Contributo para o Projeto de Apoio à Consolidação do Estado de Direito a desenvolver com o apoio da UE (área aduaneira)
Peru	Pedido de cooperação no âmbito do Acordo em matéria de Luta Contra o Tráfico ilícito de Drogas (área aduaneira)
EUA	Pedido de cooperação no âmbito da capacitação de quadros e troca de melhores práticas no âmbito da antifraude (área aduaneira)
OMA	Celebração do Dia Mundial das Alfândegas Lisboa, Janeiro
Portugal	Celebração do Dia de Nossa senhora das Alfândegas Lisboa, Dezembro



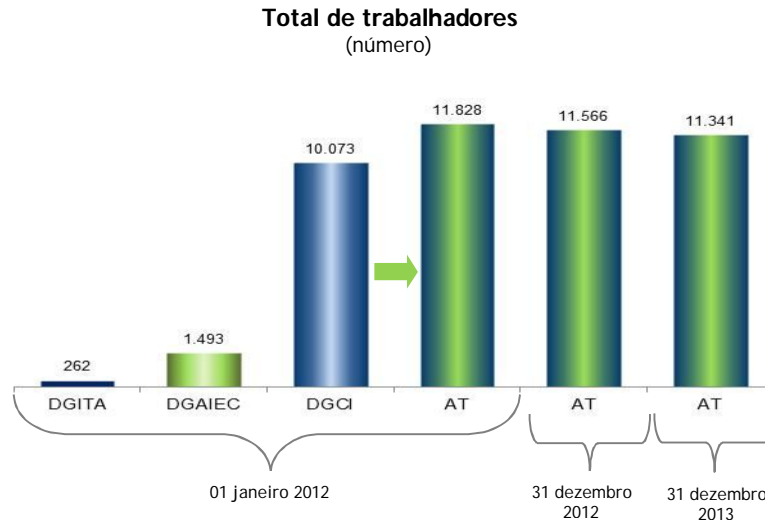
## VI. BALANÇO SOCIAL



## Total de trabalhadores

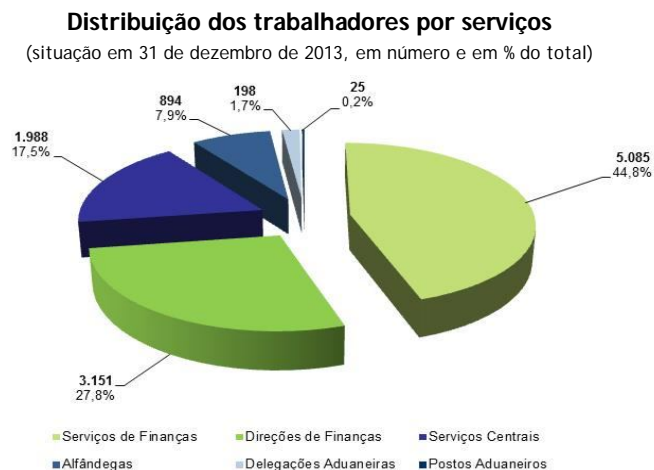
A 31 de dezembro de 2013 encontravam-se em exercício de funções na AT 11.341 trabalhadores, menos 225 que no período homólogo de 2012, o que, em termos relativos, corresponde a uma redução de 2% dos efetivos da AT.

Se considerarmos o número de efetivos a 01 de janeiro de 2012, data de criação da AT, constatamos que já saíram da organização 487 trabalhadores (-4%), conforme podemos observar através do gráfico abaixo.



## Distribuição dos trabalhadores por serviços

A grande maioria dos trabalhadores (82,5%) exerce funções nos serviços desconcentrados da AT e os restantes (17,5%) exercem funções nos serviços centrais.



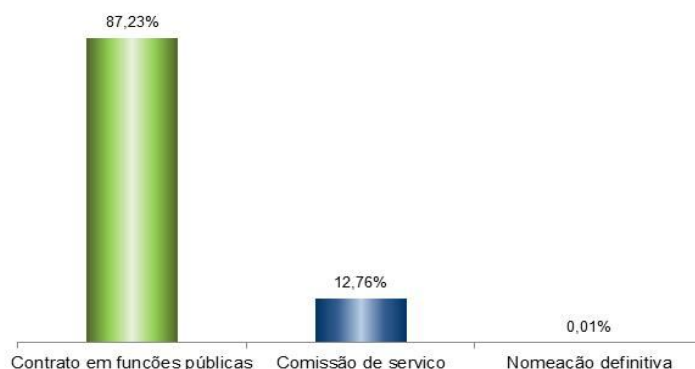
Atendendo à missão desta organização, é nos serviços de finanças que se concentra a maioria dos trabalhadores, concretamente 5.085 trabalhadores em 31 de dezembro de 2013, o que corresponde a 44,8% do total de trabalhadores.

## 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 87,23% dos trabalhadores. Quanto aos restantes trabalhadores, 12,76% são titulares de cargos dirigentes e, como tal, exercem funções em regime de comissão de serviço e 0,01% corresponde a um trabalhador em mobilidade interna na AT, da carreira de inspeção, cuja modalidade de vinculação é a nomeação definitiva.

### Relação jurídica de emprego

(situação em 31 de dezembro de 2013, em % do total)



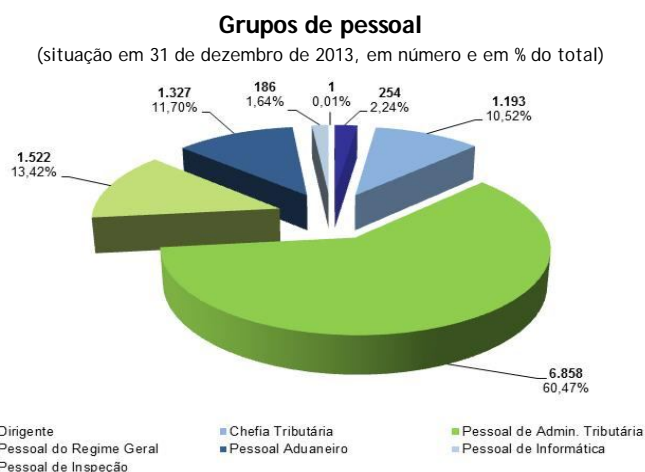
## Distribuição dos trabalhadores por grupos profissionais

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 novo diploma de carreiras da AT, tendo em vista a harmonização das carreiras não revistas desta Direção-Geral.

Grupos de pessoal da AT
• Dirigente (Grupo transversal às três direções-gerais extintas)
• 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 direções-gerais extintas)

Como pode ser verificado no gráfico seguinte, o grupo dominante na AT é o de pessoal de administração tributária que agrega 6.858 dos trabalhadores (60,47% do total). Seguem-se os grupos de pessoal do regime geral com 1.522 trabalhadores (13,42% do total) e de pessoal aduaneiro com 1.327 trabalhadores (11,70% do total). 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 1.193 trabalhadores (10,52% do total) responsáveis pelo funcionamento destas unidades desconcentradas. Os grupos menos representativos são o de pessoal dirigente com 254 trabalhadores (2,24% do total), de pessoal de informática com 186 trabalhadores (1,64% do total) e de pessoal de inspeção com 1 trabalhador (0,01% do total).





O quadro seguinte apresenta a distribuição dos trabalhadores pelas carreiras existentes na AT em 31 de dezembro de 2013. A carreira de técnico de administração tributária adjunto (TATA) com 3.265 trabalhadores é a mais representativa (28,8%), logo seguida das carreiras de inspeção tributária (IT) e de gestão tributária (TAT), com 2.019 (17,8%) e 1.400 (12,3%) dos trabalhadores, respectivamente. No conjunto, estas três carreiras representam 58,9% do total de trabalhadores da AT.

**Distribuição dos trabalhadores por carreiras, em 31 de dezembro de 2013**

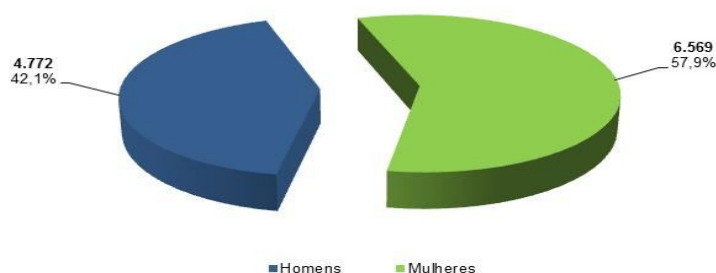
Grupo de pessoal	Carreira	Total
<b>Dirigente</b>	Diretor-Geral	1
	Subdiretor-Geral	16
	Diretor de Serviços	76
	Chefe de Divisão	161
<b>Total</b>		<b>254</b>
<b>Chefias Tributárias</b>	Chefe de Finanças	339
	Adjunto do Chefe de Finanças	854
<b>Total</b>		<b>1.193</b>
<b>Pessoal de Administração Tributária</b>	Gestão Tributária	1.400
	Inspeção Tributária	2.019
	Técnico de Administração Tributária Adjunto	3.265
	Investigação Tributária	8
	Técnico Economista	142
	Técnico Jurista	24
<b>Total</b>		<b>6.858</b>
<b>Pessoal Aduaneiro</b>	Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	3
	Técnico Superior Aduaneiro	263
	Técnico Superior Laboratório	1
	Técnico Verificador Aduaneiro	253
	Verificador Auxiliar Aduaneiro	614
	Secretário Aduaneiro	193
<b>Total</b>		<b>1.327</b>
<b>Pessoal de Informática</b>	Especialista de Informática	123
	Técnico de Informática	63
<b>Total</b>		<b>186</b>
<b>Pessoal do Regime Geral</b>	Técnico Superior	229
	Assistente Técnico	959
	Assistente Operacional	325
	Outros (carreiras subsistentes)	9
<b>Total</b>		<b>1.522</b>
<b>Pessoal de Inspeção</b>	Inspetor	1
<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Total global</b>		<b>11.341</b>

## Distribuição dos trabalhadores em função do género

O corpo de trabalhadores da AT é constituído, maioritariamente, por mulheres. Em 31 de dezembro de 2013 existiam 6.569 mulheres e 4.772 homens, o que corresponde a uma taxa de feminização de 57,9% e a uma taxa de masculinização de 42,1%.

### Trabalhadores em função do género

(situação em 31 de dezembro de 2013, em número e em % do total)

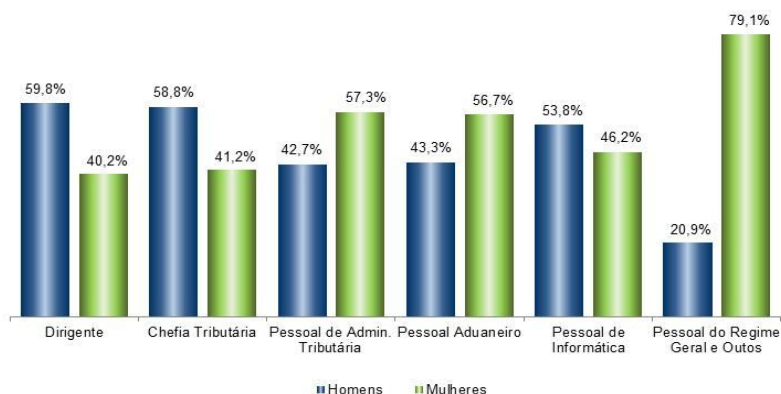


Analisando a distribuição dos géneros por grupo de pessoal, verificamos que as mulheres estão em maioria nos grupos de pessoal do regime geral e outros (79,1%), no pessoal de administração tributária (57,3%) e no grupo de pessoal aduaneiro (56,7%).

O gráfico seguinte revela ainda que os homens estão em maioria no grupo de pessoal de informática (53,8%), existindo uma predominância de homens no topo da hierarquia, nomeadamente no exercício de cargos de dirigente (59,8%) e de chefia tributária (58,8%). 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

(situação em 31 de dezembro de 2013, em %)



## Estrutura etária

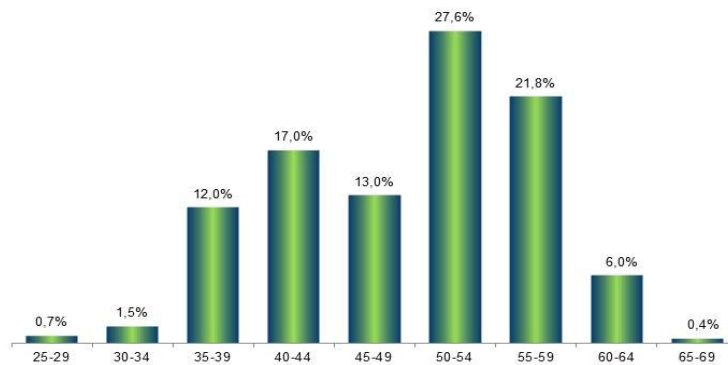
A idade média do trabalhador da AT era de 49 anos em 31 de dezembro de 2013. O escalão etário predominante é o dos 50-54 anos de idade que agrupa 27,6% do total de trabalhadores, seguido do escalão etário dos 55-59 onde se enquadram 21,8% dos trabalhadores. Estes dados são sintomáticos

de um envelhecimento do corpo de efetivos da AT, refletido no elevado índice de envelhecimento<sup>9</sup> (28,2%) e na baixa taxa de emprego jovem<sup>10</sup> (0,7%).

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

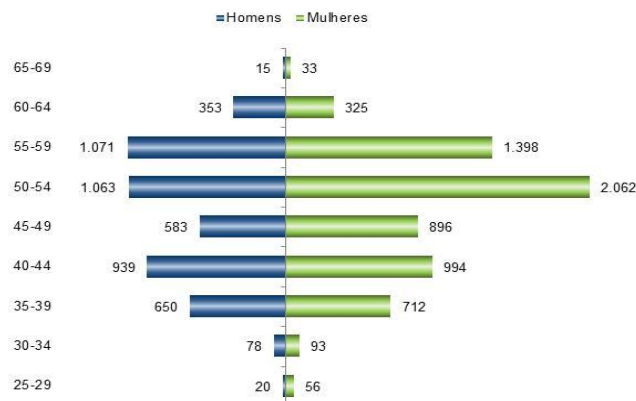
(situação em 31 de dezembro de 2013, em % do total)



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, em 31 de dezembro de 2013

(em número)



A assimetria entre géneros é evidente sobretudo no escalão etário dos 50-54, onde as mulheres representam 66,0% do total de trabalhadores deste escalão. Nos escalões dos 45-49 anos e dos 55-59 anos esta diferença é também acentuada, na medida em que, respetivamente 60,6% e 56,6% dos trabalhadores são do género feminino.

Da análise à pirâmide etária observamos, também, 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

<sup>9</sup>Trabalhadores com idade  $\geq 55$ /Total de trabalhadores.

<sup>10</sup>Trabalhadores com idade  $\leq 29$ /Total de trabalhadores.

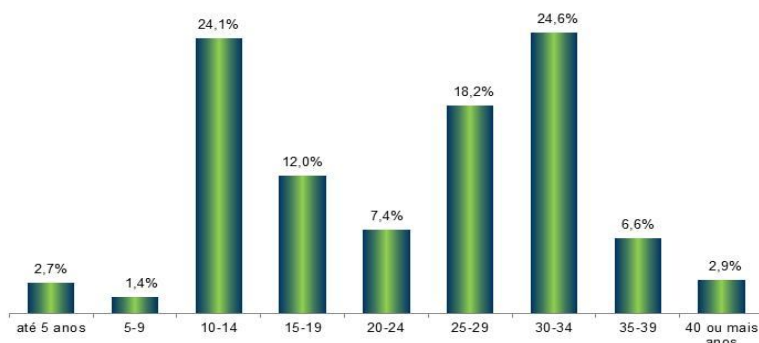
meio, voltando a diminuir nos escalões de topo. Embora a concentração dos trabalhadores nos escalões etários de topo seja reduzida, perspectiva-se, a médio/longo prazo, um aumento de trabalhadores nestes escalões devido ao aumento legal da idade de reforma.

### Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

Em 31 de dezembro de 2013, a antiguidade média do trabalhador da AT na administração pública era de 23,4 anos. A classe dos 30-34 anos é a que contabiliza o maior número de trabalhadores com 24,6%, seguida das classes dos 10-14 anos e 25-29 anos, que agregam 24,1% e 18,2% dos trabalhadores, respetivamente.

#### Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

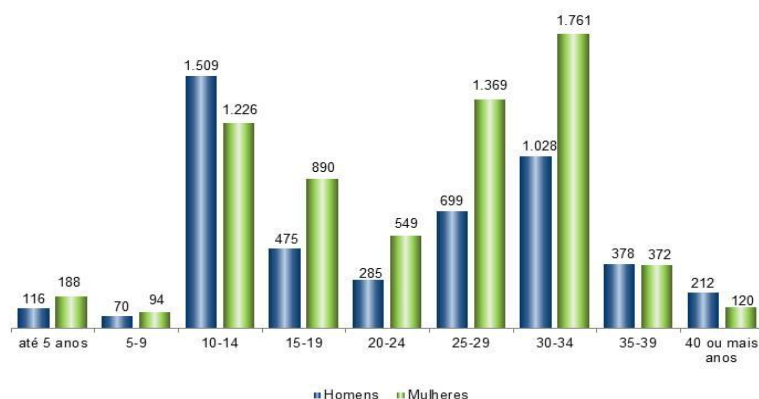
(situação em 31 de dezembro de 2013, em % do total)



Se considerarmos os trabalhadores inseridos nas classes entre os 30 a 40 ou mais anos constatamos que cerca de 34,1% 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

(situação em 31 de dezembro de 2013, em número)



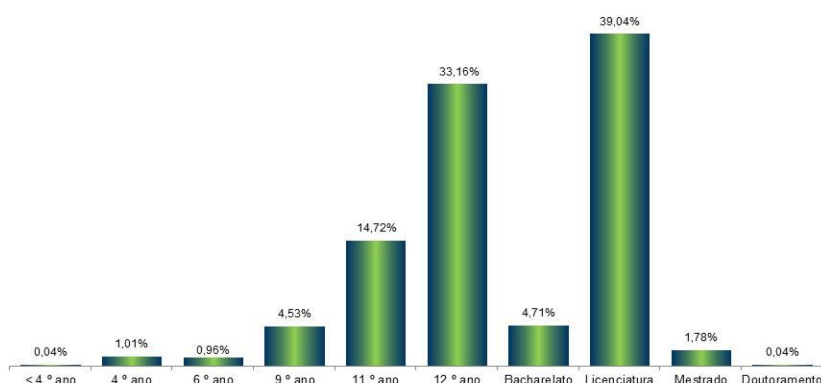
Analisando a estrutura de antiguidade por género, verificamos que as mulheres têm um nível médio de antiguidade superior ao dos homens, sendo de 23,8 anos nas mulheres e de 22,9 anos nos homens. O gráfico anterior demonstra que é sobretudo nas classes de antiguidade entre os 15 e os 34 anos que se concentra a maior representatividade de mulheres, enquanto os homens têm maior representatividade na classe dos 10-14 anos de antiguidade.

## Estrutura habilitacional

Em 31 de dezembro de 2013, 45,6% 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.

### Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária

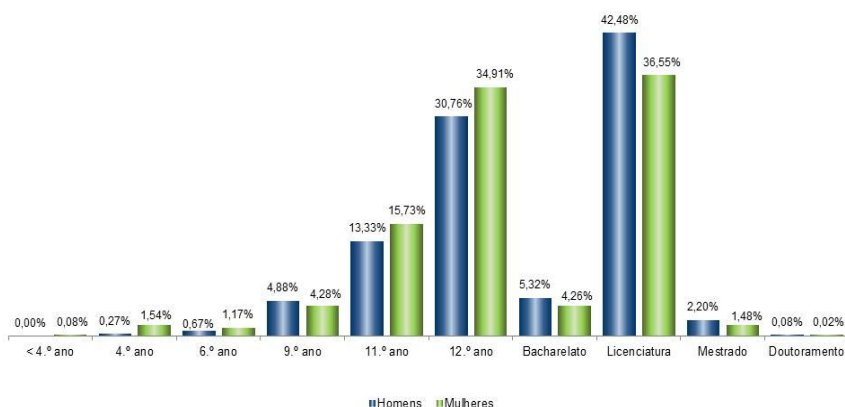
(situação em 31 de dezembro de 2013, em % do total)



Da leitura do gráfico anterior, 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 2013, 39,0% dos trabalhadores eram licenciados e 33,2% tinham o 12.º ano de escolaridade. O 11.º ano de escolaridade era a habilitação de 14,7% dos trabalhadores. Nos graus académicos mais elevados, concretamente mestrado e doutoramento, estavam somente 1,8% do total de trabalhadores.

### Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária e género

(situação em 31 de dezembro de 2013, em % do total)



Analisando a distribuição das habilitações por género, apresentada no gráfico anterior, constatamos a existência de algumas assimetrias. Verifica-se que os homens possuem um nível de instrução superior ao das mulheres, sendo que, em 31 de dezembro de 2013, 50,1% dos homens tinham habilitações superiores contra 42,3% das mulheres. Nas restantes habilitações a diferença entre géneros é diminuta, evidenciando-se uma maior representatividade de mulheres nas habilitações de nível inferior, com a exceção do 9.º ano cuja percentagem de homens é superior à das mulheres.

## Movimentos de Pessoal

No final do ano de 2013 registaram-se menos 225 trabalhadores, resultante da diferença entre as 315 admissões ou regressos e as 540 saídas definitivas ou temporárias, o que se traduziu numa quebra de 2% de trabalhadores face ao início do ano.

### ► Entradas

Em 2013, tal como se pode verificar no quadro seguinte, registaram-se, entre admissões, regressos e fluxos internos, 315 movimentos de entrada. A tipologia “comissão de serviço” representou 72,7% das entradas (229 trabalhadores), tendo sido 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 (em concreto, houve 219 movimentos internos de entradas em cargos/categorias e 10 regressos de trabalhadores que terminaram as suas comissões de serviço noutros organismos).

Verifica-se, que regressaram 40 trabalhadores da situação de licença sem vencimento e que regressaram, também, 6 trabalhadores que terminaram as suas mobilidades internas noutros organismos e 3 trabalhadores que cessaram a cedência de interesse público noutras instituições. Assim sendo, apenas ocorreram 32 admissões reais na AT, decorrentes do início do procedimento de mobilidade interna de trabalhadores oriundos de outros serviços.

**Entradas em 2013**

Tipo de entrada	Número	% face ao total
Procedimento concursal	0	0,0%
Cedência	3	1,0%
Mobilidade interna	38	12,1%
Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental	40	12,7%
Comissão de Serviço	229	72,7%
Outras situações	5	1,6%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100,0%</b>

Do quadro seguinte extraímos que os grupos de pessoal de administração tributária, chefia tributária e de dirigente, são responsáveis por 80,4% dos movimentos de entrada. Estes fluxos referem-se, na sua maioria, aos processos de nomeação e respetiva cessação, em cargos de dirigente e de chefia tributária, que implicam o registo de entrada no cargo e, após cessação da nomeação, o registo de entrada na categoria. Contudo, se tivermos em consideração apenas as 32 admissões reais, constatamos que 78% dos novos ingressos tiveram lugar no grupo de pessoal do regime geral (14 técnicos superiores e 11 assistentes técnicos).

**Entradas, em 2013, por grupos profissionais**

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	39	12,4%
Chefia Tributária	96	30,5%
Pessoal de Administração Tributária	118	37,5%
Pessoal Aduaneiro	10	3,2%
Pessoal de Informática	4	1,3%
Pessoal do Regime Geral	47	14,9%
Pessoal de Inspeção	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100,0%</b>

## ➤ Saídas

Em 2013, tal como se pode verificar no quadro seguinte, registaram-se 540 movimentos de saída. O maior volume de saídas teve como principal motivo a aposentação, com a saída de 240 trabalhadores, o que correspondeu a 44,4% do total de saídas ocorridas em 2013. Relativamente às restantes tipologias de saída, há a destacar o início de licença sem vencimento de 42 trabalhadores e o falecimento de 10 trabalhadores.

**Saídas em 2013**

Motivo de saída	Número	% face ao total
Falecimento	10	1,9%
Aposentação	240	44,4%
Conclusão sem sucesso do período experimental	2	0,4%
Mobilidade Interna	4	0,7%
Cedência	2	0,4%
Início de licença sem vencimento ou de período experimental	42	7,8%
Extinção da relação jurídica de emprego	0	0,0%
Exoneração	1	0,2%
Demissão	0	0,0%
Comissão de serviço <sup>11</sup>	234	43,3%
Outras situações	5	0,9%
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>100,0%</b>

Como se pode verificar no quadro seguinte, o grupo de pessoal de administração tributária foi o que registou o maior número de saídas (283, equivalente a 52,4%), sendo também de realçar o número de saídas de pessoal das carreiras do regime geral (76). Há ainda a assinalar a saída de 28 trabalhadores do grupo de pessoal aduaneiro e a saída de 13 trabalhadores do grupo de pessoal de informática.

**Saídas, em 2013, por grupos profissionais**

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	37	6,9%
Chefia Tributária	103	19,1%
Pessoal de Administração Tributária	283	52,4%
Pessoal Aduaneiro	28	5,2%
Pessoal de Informática	13	2,4%
Pessoal do Regime Geral	76	14,1%
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>100,0%</b>

Na estrutura dirigente registaram-se 140 saídas, resultantes de cessação de funções em cargos de dirigente, intermédio e superior, e de chefia tributária, no âmbito do processo, decorrente da lei, de nova nomeação de dirigentes.

<sup>11</sup> Como 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.







## 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 2013, 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	1.922,6	185,8	30,0	55,7
		2	[1.200;1.500]	1.350,0	1.583,2	104,6	25,0	26,2
		3	[83;86]	84,5	87,0	106,0	15,0	15,9
		4	[75;80]	77,5	84,6	114,3	15,0	17,1
		5	[75;80]	77,5	84,6	114,1	15,0	17,1
Eficiência	2	6	Eliminado					
		7	[75;79]	77,0	77,6	100,0	30,0	30,0
		8	[92;95]	93,5	96,7	117,5	30,0	35,3
		9	[55;70]	62,5	74,7	111,1	40,0	44,4
	3	10	[1;8]	4,5	2,0	100,0	20,0	20,0
		11	[70;85]	77,5	77,8	100,0	20,0	20,0
		12	[25;30]	27,5	29,5	100,0	25,0	25,0
		13	[80;84]	82,0	85,4	106,6	20,0	21,3
		14	[70;80]	75,0	72,1	100,0	15,0	15,0
	Qualidade	4	15	[72;80]	76,0	76,0	100,0	35,0
16			[21;24]	22:30	21:48	100,0	35,0	35,0
17			[14;18]	16,0	11,0	120,8	30,0	36,3

Em 2013, dos dezassete indicadores definidos inicialmente para medir o grau de cumprimento dos objetivos que constam do QUAR da AT, foram apresentados resultados para dezasseis, tendo sido eliminado um indicador (indicador 6). Dos dezasseis indicadores monitorizados, nove (56,3%) apresentaram resultados acima da meta fixada (indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 13 e 17) e sete (43,2%) apresentaram resultados de acordo com a meta fixada (indicadores 7, 10, 11, 12, 14, 15 e 16). Note-se que os indicadores 10, 11, 12, 16 e 17 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 2013, em termos dos objetivos operacionais.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	100%	132,0%	132,0%
Eficiência	2	40%	109,7%	43,9%
	3	60%	101,3%	60,8%
Qualidade	4	100%	106,3%	106,3%

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”, o objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro” e o objetivo 4 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos”, foram todos superados.

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 2013.

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

A eficácia, avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 1 “Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras”, obteve o resultado de 132,0%. Tendo em conta que a sua ponderação na avaliação final da AT é de 45%, o resultado ponderado foi de 59,4%.

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 104,7%. Tendo em conta que a sua ponderação na avaliação final da AT é de 40%, o resultado ponderado foi de 41,9%.

A qualidade, avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 4 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos”, obteve o resultado de 106,3%. Tendo em conta que a sua ponderação na avaliação final da AT é de 15%, o resultado ponderado foi de 15,9%.

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2013 situou-se nos 117,2%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT. Verifica-se, assim, que em 2013 a AT reforçou o seu desempenho enquanto organização e melhorou os serviços por si prestados.

## 1.2 Justificação dos desvios

Em 2013 nenhum indicador registou desvios negativos.

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 1.923 milhões de euros, que correspondeu a uma taxa de realização de 185,8%. Para o desvio positivo verificado neste indicador contribuiu o empenho e profissionalismo dos recursos humanos, a maturidade dos sistemas informáticos utilizados e, decisivamente, a publicação do Decreto-Lei n.º 151-A/2013 de 31 de outubro, que aprovou um Regime Excepcional de Regularização de Dívidas (RERD), que vigorou entre o dia 1 de novembro e 30 de dezembro de 2013 e ao abrigo do qual foram arrecadados 888.545.124 euros, representando assim 46% do total cobrado no ano de 2013. Refira-se, no entanto, que em condições normais, ou seja sem que tivesse ocorrido RERD, era previsível que, face à evolução mensal da cobrança coerciva ao longo do ano, o objetivo para o conjunto do ano fosse superado.
- Indicador 2, referente às correções inspetivas, cuja meta fixada entre 1.200 e 1.500 milhões de euros foi superada pelo resultado registado de 1.583 milhões de euros, que correspondeu a uma taxa de realização de 104,6%. 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 3, referente às declarações de IRS entregues por via eletrónica, cuja meta fixada entre 83% e 86% foi superada pelo resultado registado de 87,0%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 106,0%. O desvio positivo verificado neste indicador reflete o impacto positivo da estratégia da AT para fomentar a utilização dos serviços eletrónicos.
- Indicador 4, referente à eficácia processual nas infrações fiscais, cuja meta fixada entre 75% e 80% foi superada pelo resultado registado de 84,6%, que correspondeu a uma taxa de realização de 114,3%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado, principalmente, pela melhoria das funcionalidades existentes nas aplicações informáticas de suporte e pela implementação de um conjunto de medidas operacionais e não operacionais, de controlo, monitorização e análise, que permitiram incrementar o resultado nesta área.
- Indicador 5, referente à eficácia processual no contencioso administrativo, cuja meta fixada entre 75% e 80% foi superada pelo resultado registado de 84,6%, que correspondeu a uma taxa de realização de 114,1%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado, principalmente, pela melhoria das funcionalidades existentes nas aplicações informáticas de suporte e pela implementação de um conjunto de medidas operacionais e não operacionais, de controlo, monitorização, harmonização e análise, que permitiram incrementar o resultado nesta área.
- Indicador 8, referente ao índice de segurança da informação, cuja meta fixada entre 92% e 95% foi superada pelo resultado registado de 96,7%, que correspondeu a uma taxa de realização de 117,5%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado, principalmente, pela implementação de um conjunto de medidas operacionais e não operacionais, de monitorização controlo e análise, de modo a manter as várias Áreas de Sistemas de Informação alinhadas com vista a alcançar a meta definida e que permitiram incrementar o resultado nesta área.

- Indicador 9, referente aos efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação, cuja meta fixada entre 55% e 70% foi superada pelo resultado registado de 74,7%, que correspondeu a uma taxa de realização de 111,1%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado, fundamentalmente, pelo esforço acrescido que tem sido desenvolvido pela AT no âmbito da formação, no sentido de serem mantidos os padrões de eficiência e eficácia que caracterizam a Organização.
- Indicador 13, referente às declarações de importação, sujeitas a controlo documental, desalfandegadas nas primeiras 24 horas, cuja meta fixada entre 80% e 84% foi superada pelo resultado registado de 85,4%, que correspondeu a uma taxa de realização de 106,6%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado pela melhoria da eficiência das alfândegas no processo de desalfandegamento aduaneiro das declarações de importação sujeitas a controlo documental (as declarações sujeitas a procedimentos simplificados ficam fora do alcance deste indicador).
- Indicador 17, referente ao tempo de resposta às reclamações ao atendimento, no âmbito da RCM 189/96, cuja meta fixada entre 14 e 18 dias foi superada pelo resultado registado de 11 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 120,8%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado, fundamentalmente, pelo esforço acrescido que tem sido desenvolvido pela AT, no sentido analisar e responder atempadamente a este tipo de reclamações, procurando assim melhorar a relação que mantém com o contribuinte.

## 2. Menção proposta

Da análise efetuada, ficou demonstrado que a AT superou todos os quatro objetivos operacionais definidos (o objetivo 1 “Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras”, o objetivo 2 “Flexibilizar a organização e otimizar os recursos”, o objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro” e o objetivo 4 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos”).

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 2013, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT, no desenvolvimento da sua atividade em 2014 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:

- **Atendimento Presencial por Marcação (APM)**

A AT possibilita, desde 2 de janeiro de 2014, o agendamento de atendimento presencial, através do Centro de Atendimento Telefónico (707 206 707). O atendimento será marcado de acordo com a

disponibilidade do contribuinte e a dos serviços, em qualquer serviço local ou, caso a natureza do assunto a tratar o torne obrigatório, no serviço do domicílio fiscal ou da localização do processo.

Numa primeira fase, o atendimento presencial por marcação (APM) apenas é possível para serviços da AT do distrito de Lisboa, relativamente a um elenco de assuntos que, pela sua natureza ou grau de complexidade, requerem a presença dos contribuintes/operadores económicos e/ou seus representantes.

A marcação será confirmada por mensagem para o endereço de correio eletrónico já fiabilizado ou que seja indicado no ato e será disponibilizada informação sobre a documentação indispensável à resolução do assunto a tratar, de modo a evitar múltiplas deslocações. Na sequência do agendamento e sempre que se justifique, o contribuinte/operador económico será contactado previamente, numa tentativa de resolver a situação e evitar o atendimento presencial.

O atendimento presencial por marcação será gradualmente alargado a outros assuntos e a outros serviços da AT. Vai também ser possível proceder ao agendamento através do Portal das Finanças, em sessão segura (senha de acesso + número de identificação fiscal).

Nas situações em que sejam os serviços da AT a solicitar a presença dos contribuintes e operadores económicos nos serviços locais de finanças ou nos serviços aduaneiros, procurar-se-á, sempre que tal se justifique em termos de afluência, agendar o atendimento para uma data e hora específicas. A data e hora propostas poderão ser alteradas pelos contribuintes e operadores económicos, através do Portal das Finanças, em função da sua disponibilidade e da disponibilidade dos serviços. A não aceitação da data e hora propostas determinará que o atendimento se faça pelo sistema de senhas. Será possível também fazer *upload* de documentação de modo a tornar o atendimento mais célere.

O atendimento presencial por marcação procura ser mais uma resposta eficaz, a par do Portal das Finanças, do Centro de Atendimento Telefónico e do correio eletrónico, às necessidades dos cidadãos, reduzindo o tempo de espera e melhorando a qualidade do atendimento que, com o agendamento prévio, será imediato e previamente preparado. Prossegue, assim, a construção de uma AT mais ágil, centrada nos contribuintes e operadores económicos, que procura tornar mais simples, rápido e económico o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras, beneficiando simultaneamente toda a economia, nomeadamente no que concerne à redução dos custos de cumprimento.

- **Serviço de Finanças para grandes contribuintes**

A AT pretende implementar um serviço de finanças da Unidade de Grandes Contribuintes, visando a centralização das funções relacionadas com o cumprimento das obrigações fiscais dos grandes contribuintes num único órgão, de acordo com o conceito de balcão único (*one-stop-shop*). Tal permitirá um acompanhamento e tratamento mais personalizado da situação fiscal dos grandes contribuintes, e, paralelamente, um controlo mais eficaz e uniformização do relacionamento com aqueles contribuintes. A implementação e reforço de processos de integração e de coordenação específicas no tratamento dos grandes contribuintes permite melhorar a qualidade do serviço prestado pela AT e reduzir os custos de cumprimento para os contribuintes, assim como os níveis de litigância.

Ainda, no âmbito da implementação de um novo modelo de relacionamento com os grandes contribuintes, atendendo ao elevado peso específico que aqueles detêm, refere-se a criação de um Fórum dos Grandes Contribuintes, espaço que se pretende venha a permitir um diálogo aberto e

construtivo entre ambas as partes. A constituição deste fórum para debate de matérias relacionadas com a atividade empresarial e fiscal, em que participam os órgãos de governação da administração tributária e aduaneira e os representantes das sociedades, visa assegurar e aprofundar o relacionamento entre as partes, potenciando acordos cooperativos, bem como a redução dos custos de contexto, a simplificação do cumprimento das obrigações legais e a implementação de processos de boas práticas fiscais.

- **Projetos *compliance***

No âmbito do Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal foram identificadas como áreas prioritárias para 2014 o controlo e acompanhamentos dos Contribuintes de Elevada Capacidade Patrimonial (CECP) e dos Profissionais Liberais (PLAM). Nesse sentido, vai ser analisado o comportamento fiscal de cerca de 200 CECP e de 600 advogados e médicos, identificadas as áreas de risco e propostas as ações adequadas, quer no âmbito da inspeção, quer no plano de assistência e comunicação.

Os objetivos a alcançar são:

- ✓ Desenvolver uma metodologia de acompanhamento e controle;
- ✓ Reforçar a capacidade de deteção de riscos;
- ✓ Melhorar a capacidade operacional;
- ✓ Melhorar a componente de apoio e comunicação;
- ✓ Reforçar a cooperação com os parceiros chave.

- **Sorteio e-fatura**

A AT vai atribuir, com uma periodicidade regular, prémios aos consumidores que exigirem a emissão de faturas nas aquisições de bens e serviços.

O funcionamento do sorteio será muito simples, bastando aos consumidores exigirem a emissão de fatura com o seu número de contribuinte, para ficarem automaticamente habilitados. As características do sorteio são as seguintes:

- ✓ São elegíveis as faturas emitidas a partir de 1 de janeiro de 2014;
- ✓ São elegíveis todas as faturas exigidas pelos consumidores, independentemente do setor de atividade, quer se refiram à aquisição de bens ou de serviços;
- ✓ Não são elegíveis as faturas relativas às aquisições efetuadas no âmbito de atividades empresariais, sejam elas comerciais, industriais ou agrícolas, mesmo que efetuadas por pessoas singulares, nem de atividades desenvolvidas no âmbito do exercício de profissões livres.

Mantém-se o incentivo fiscal, em sede do IRS, de 15% do IVA suportado nas faturas emitidas por empresas que exercem atividade nos setores da hotelaria e restauração, cabeleireiros e reparação de automóveis e de motociclos. As faturas emitidas por estas empresas habilitam também os consumidores finais ao sorteio.

A AT vai disponibilizar, no Portal das Finanças, a cada consumidor, mediante a inserção da respetiva senha de acesso, todas as faturas que lhe foram emitidas, comunicadas pelos comerciantes, assegurando toda a confidencialidade e segurança relativamente aos dados recolhidos.







## 1. Atividades desenvolvidas em 2013 - Avaliação da execução

### ➤ Resumo da execução das atividades por Unidade Orgânica

Unidade Orgânica	Número de atividades em 2013			Número de atividades - execução 2013			
	Inicialmente planeadas	Aditadas	Eliminadas	Avaliadas	Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
	(1)	(2)	(3)	(4)=(1)+(2)-(3) (4)=(5)+(6)+(7)	(5)	(6)	(7)
CEF	0	6	0	6	6	0	0
UGC	4	0	0	4	4	0	0
DSCRI	8	0	0	8	8	0	0
DSCJC	7	0	0	7	7	0	0
DSAI	7	0	0	7	7	0	0
DSPCIT	9	0	0	9	9	0	0
DSAFA	10	0	0	10	10	0	0
DSIFAE	4	0	0	4	4	0	0
DSRC	5	2	2	5	4	1	0
DSC	6	2	2	6	5	1	0
DSR	5	0	0	5	5	0	0
DSCC	8	0	0	8	7	1	0
DSTA	10	0	0	10	10	0	0
DSRA	9	3	0	12	12	0	0
DSL	7	0	0	7	7	0	0
DSTAL	5	0	0	5	4	0	1
DSIECIV	9	0	0	9	9	0	0
DSIRS	3	0	0	3	3	0	0
DSIRC	4	0	0	4	3	1	0
DSRI	5	0	0	5	5	0	0
DSIVA	8	0	0	8	7	1	0
DSIMI	6	0	0	6	4	2	0
DSIMT	7	2	2	7	7	0	0
DSA	8	0	0	8	8	0	0
DSJT	8	0	3	5	5	0	0
DSGCT	5	0	0	5	5	0	0
DSPCG	4	0	0	4	4	0	0
DSCAC	8	0	0	8	7	0	1
DSGRF	3	0	1	2	2	0	0
DSIE	7	0	1	6	6	0	0
DSGRH	9	0	0	9	8	0	1
DSF	4	0	0	4	4	0	0
AGCI	6	0	0	6	6	0	0
AGI	4	2	0	6	6	0	0
ASA	7	0	0	7	5	2	0
AJFF	6	0	0	6	6	0	0
AAP	3	6	0	9	9	0	0
AGOC	0	6	0	6	6	0	0
ASI	0	5	0	5	4	0	1
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>251</b>	<b>238</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

► Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas

QUAR AT - Objetivo operacional 1: Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Realizar inspeções (internas e/ou externas) e produzir 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	Apoiar projetos informáticos relativos à campanha da DM22	DSIRC	70%
Assegurar o cumprimento declarativo e de liquidação	Otimizar o sistema de liquidação	DSIMI	100%
	Controlar os benefícios fiscais e das isenções informatizadas		100%
	Controlar as inscrições/atualização das matrizes		99%
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		100%
Acompanhar os níveis de desempenho da AT	Monitorizar a realização dos tempos de desalfandegamento	DSRA	100%
	Monitorizar os prazos de emissão do CCE		100%
Melhorar a eficácia no apoio laboratorial prestado	Estudar e aplicar novos métodos de análise	DSTAL	100%
	Implementar métodos de análise		100%
Proceder à atualização da legislação aplicável aos controlos físicos com extração de amostras	Elaborar projeto de alteração do DL 39279/53 que regulamenta a realização das análises de recurso	DSTAL	100%
Garantir a contabilização e conciliação das receitas no SGR	Apurar os valores mensais das receitas e reembolsos/restituições das receitas fiscais	DSCC	100%
	Efetuar a conciliação mensal das receitas fiscais		100%
	Efetuar a conciliação mensal dos reembolsos/restituições		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		100%
	Monitorizar mensalmente a atividade da Inspeção Tributária		100%
Selecionar contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	Realizar 8 seleções de contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	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 2014	DSPCIT	100%
	Elaborar relatórios mensais de atividades da Inspeção Tributária a nível Nacional e por Unidade Orgânica		100%

QUAR AT - Objetivo operacional 1: Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Garantir uma taxa de execução de definição de requisitos de projetos informáticos inscritos no PA (%)	Incrementar o n.º de critérios de seleção	DSPCIT	100%
	Informação Empresarial Simplificada - Submissão		100%
	Implementar novas funcionalidades no SII IT		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 - art.º 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) nº 904/2010	DSIFAE	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, nas vertentes aduaneira e dos IEC/ISV, desenvolvida pela DSAFA e pelas Alfândegas	DSAFA	100%
	Executar funções de análise e de avaliação do risco, com recurso ao sistema de seleção automática, com o objetivo de orientar, de forma inteligente as atividades de controlo das Alfândegas		100%
	Elaborar e acompanhar a execução da vertente aduaneira do PNAITA		100%
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território PT e na Comunidade	Definir objetivos de atuação, orientar, controlar e avaliar o desempenho e a eficiência, 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		100%
	Centralizar e difundir a informação no âmbito do sistema antifraude nacional, comunitários e internacionais		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		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		100%
Reduzir os tempos de tramitação processual e promover a resolução de processos	Monitorizar o contencioso tributário	DSJT	100%
	Monitorizar as infrações tributárias		100%
	Intervir nos processos judiciais		Eliminado
Promover a valorização profissional e o aumento da produtividade	Realizar formação interna para aumentar a capacitação profissional	DSCAC	100%

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Concretizar o plano anual de atividades dos Sistemas de Informação de acordo com as prioridades definidas e assegurando o cumprimento dos prazos	Planejar, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	ASA	100%
	Gerir a execução dos projetos aprovados, identificando eventuais desvios e implementando as medidas corretivas adequadas	AGI	100%
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100%
	Planejar conceber e acompanhar o ciclo de desenvolvimento de projetos	AGCI	100%
	Controlar a execução dos projetos	ASA	100%
		AGCI	100%
		AJTFF	100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Resolver incidentes e esclarecer dúvidas	ASA	99%
		AJTFF	100%
		AGI	100%
		AGCI	100%
	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI	100%
		ASA	100%
		AJTFF	100%
Controlar a qualidade dos programas desenvolvidos	AGI	100%	
Promover a melhoria contínua dos processos e assegurar o cumprimento das normas internas	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	AGCI	100%
		ASA	100%
		AJTFF	100%
		ASA	100%
	Desenvolver os projetos de acordo com as metodologias e normas em vigor, nomeadamente: Metodologia de planeamento e gestão de projetos (MPGP) e Sistema de gestão de qualidade (SGQ)	AGI	100%
Aumentar a grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGCI	100%
		ASA	85%
		AJTFF	100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Gerir plataformas	AAP	100%
	Gerir bases de dados		100%
	Programar intervenções		100%

QUAR AT - Objetivo operacional 2: Flexibilizar a organização e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	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 IV (2013/2015); dinamizar e coordenar a cooperação bilateral <i>ad hoc</i> com os países da CPLP	DSCRI	100%
	Atualizar e dinamizar o site das Alfândegas da CPLP		100%
	Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira multilateral e bilateral com os países da CPLP		100%
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas	Assegurar a cooperação e assistência técnica no âmbito do Programa TAIEX e Portugal/UE	DSCRI	100%
	Coordenar e gerir os pedidos de assistência técnica no âmbito da UE/PESD		100%
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais.	Assegurar a preparação nas reuniões de diretores-gerais das Alfândegas dos estados membros da UE e da Turquia (CIUB), na Reunião de Diretores-gerais das Alfândegas da América-Latina, Espanha e Portugal COMUCAM/COMALEP	DSCRI	100%
	Assegurar a participação nas reuniões da OLAF, do Comité de Gestão de Quioto, no Comité de Reforço de Capacidades, entre outras, na vertente aduaneira		100%
Reforçar a cooperação institucional com entidades nacionais externas	Organizar e participar em eventos nacionais/internacionais	DSCRI	100%
Diminuir os prazos médios de resposta em IRC	Realizar processos relativos a pedidos de informação vinculativa	DSIRC	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	100%
	Participar no Programa Fiscalis		100%
Garantir o acompanhamento dos projetos e o bom funcionamento dos sistemas de informação e de gestão	Assegurar a melhoria constante do SIGIP e dos instrumentos de divulgação da pauta	DSTA	100%
	Promover ações destinadas à correção e melhoria das funcionalidades do SIGIP		100%
Aumentar a eficiência dos serviços	Analisar as propostas de legislação comunitária	DSRA	100%
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2013		100%
Reduzir os custos com as análises efetuadas em Laboratórios externos	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características dos azeites	DSTAL	0%
Reforçar o controlo da informação financeira - AT / IGCP	Efetuar a conciliação das contas financeiras AT/IGCP	DSCC	83%
Assegurar a disponibilização da informação contabilística e estatística das receitas de Estado / Regiões Autónomas / Municípios	Apurar diariamente toda a informação de cobrança e reembolsos/restituições	DSCC	100%
	Apurar as receitas a transferir para as Regiões Autónomas		100%
Assegurar a produção de especificações técnicas de Sistemas Informáticos	Levantar as especificações técnicas para a adoção do DUC em todas as cobranças de receitas Aduaneiras	DSCC	100%
	Proceder ao levantamento das especificações técnicas para implementação do SLC nas Tesourarias Aduaneiras		100%
Apoiar os serviços da AT na tramitação dos processos de contencioso e infrações tributárias	Elaborar instrumentos de gestão	DSJT	100%
	Elaborar documentos metodológicos		100%

QUAR AT - Objetivo operacional 2: Flexibilizar a organização e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Reduzir o Tempo Médio de Conclusão e de Resposta	Elaborar Planos de agilização de procedimentos e controlo da antiguidade da dívida	DSGCT	100%
	Acompanhar os serviços		100%
Assegurar a elaboração dos Instrumentos de Gestão da AT	Elaborar os instrumentos de gestão da AT	DSPCG	100%
Promover a melhoria de desempenho da AT	Elaborar estudos e metodologias visando a melhoria de desempenho da organização	DSPCG	100%
Elaborar estudos e propostas de reorganização da AT	Elaborar o plano de implementação e reestruturação da rede local da AT	DSPCG	100%
Promover a implementação de iniciativas que visem o aumento da qualidade dos serviços prestados.	Avaliar a satisfação dos clientes - Canal Internet	DSPCG	100%
Elaborar indicadores de apoio à gestão para controlo orçamental	Criar indicadores	DSGRF	100%
Assegurar todos os procedimentos tendentes a entrada do processamento dos vencimentos no GERUP	Entrada em produção da aplicação	DSGRF	100%
Incrementar os procedimentos aquisitivos por Concurso Público	Elaborar propostas	DSGRF	Eliminado
Garantir a organização do cadastro e gestão patrimonial dos imóveis do parque imobiliário afeto à AT	Efetuar o levantamento dos dados dos imóveis próprios e arrendados afetos à AT e sua inscrição nas Bases de Dados DSIE e SIE	DSIE	Eliminado
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da A. T.	Elaborar relatórios de Inspeção Técnica a Instalações da AT	DSIE	100%
	Efetuar a recolha diária de informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução		100%
	Realizar a manutenção dos equipamentos passivos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementação de Planos de Emergência nos edifícios da AT		100%
Assegurar a implementação do plano de reestruturação da AT	Realizar as obras de conservação em imóveis do Parque imobiliário da AT	DSIE	100%
	Efetuar a gestão logística na implementação da reorganização do dispositivo de atendimento presencial da AT		100%
	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT		100%
Otimizar as medidas de afetação/reefetação dos trabalhadores, no âmbito das políticas de gestão de pessoal	Proceder à afetação dos trabalhadores, por iniciativa dos serviços	DSGRH	100%
	Proceder ao tratamento da informação no âmbito da migração de dados dos sistemas legados da AT para o GeRHuP		100%
	Elaborar o Balanço Social de 2012		100%
Promover a plena ocupação dos postos de trabalho e aplicar os mecanismos de evolução nas carreiras	Elaborar e apresentar proposta ao DG para celebração de contratos dos IT	DSGRH	100%
	Elaborar a lista dos trabalhadores que reúnem 10 pontos no ano de 2012 para apresentação superior		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 (carreiras especiais), no prazo de 60 dias, após entrada em vigor do diploma	DSGRH	0%
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da Lei		100%



QUAR AT - Objetivo operacional 2: Flexibilizar a organização e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH	100%
	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP		100%
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Executar um plano de atividades de aprendizagem	DSF	100%
Otimizar a utilização do Sistema de Gestão da Formação	Implementar o SGF em todas as UO dos Serviços Centrais e da Área Aduaneira	DSF	100%
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Catalogar os recursos de apoio à aprendizagem p/pesquisa no gestor de conteúdos	DSF	100%

QUAR AT - Objetivo operacional 3: Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Informar e decidir os processos de reclamação graciosa	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa/reclamação graciosa	UGC	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		100%
	Prestar colaboração ao Ministério Público		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 suscetíveis de integrar o conceito de crime		100%
	Realizar reuniões periódicas de coordenação técnica		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		100%
	Realizar ações de formação específica em auditoria		100%
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC)	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do PGRCIC	DSAI	100%
	Analisar as situações denunciadas no âmbito do PGRCIC		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 mencionadas em relatórios da IGF e Tribunal de Contas, e contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas e superiormente sancionadas	DSAI	100%

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar a produtividade em IRS	Responder às solicitações dos contribuintes 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 os níveis de cumprimento voluntário	Controlar o crédito de imposto por dupla tributação internacional	DSRI	100%
	Controlar o cumprimento das obrigações declarativas dos titulares de rendimentos abrangidos pela Diretiva da Poupança		100%
Reduzir o número de processos e agilizar a troca de informação no âmbito da cooperação internacional	Analisar/tratar processos de contencioso (Recursos, revisões e apoio à decisão de reclamações gratuitas)	DSRI	100%
	Analisar/tratar processos de reembolso		100%
Melhorar o desempenho da DSIVA na área do Contencioso Administrativo	Resolver processos de recurso hierárquico	DSIVA	100%
	Resolver processos de revisão oficiosa		100%
Elaborar orientações para a correta aplicação do IVA	Participar em Grupos de Trabalho	DSIVA	100%
	Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto		100%
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Resolver processos de consulta	DSIVA	100%
	Resolver processos de informação vinculativa		93%
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Emitir Alertas via SMS, <i>mail</i> e Portal das Finanças, com a indicação dos prazos para cumprimento de obrigações de pagamento	DSIMI	100%
	Resolver os processos de IMI		68%
Melhorar o desempenho da UO	Proceder ao estudo e análise de questões de índole jurídico-tributárias	DSIMI	100%
Melhorar o desempenho da UO	Realizar estudos e análises para suporte à atividade dos SF	DSIMT	100%
	Analisar/tratar processos		100%
	Responder ao pedido de informação vinculativa		100%
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação do IUC	DSIMT	100%
	Efetuar o cruzamento da informação das participações e registo de contribuintes		Eliminado
	Efetuar o cruzamento da informação com a modelo 11		Eliminado
Aumentar a qualidade da avaliação	Monitorizar o trabalho desenvolvido pelos peritos avaliadores	DSA	100%
	Realizar ações de formação a entidades externas à AT (Câmaras Municipais, Peritos Locais, Peritos Independentes)		100%
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês		100%
Aumentar a eficiência dos serviços	Avaliar os prédios urbanos	DSA	100%
	Produzir e enviar periodicamente informação de gestão		100%
	Responder a pedidos de esclarecimentos de contribuintes ou de outros serviços		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		100%
	Avaliar atempadamente os pedidos formulados pelos clientes internos e externos no âmbito do EMCS		100%

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
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 EM no âmbito do EMCS		100%
	Participar em seminários ou Grupos de Trabalho no âmbito do Programa Fiscalis		100%
Melhorar o desempenho 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%
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		100%
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Resolver os processos de 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, efetuando e respondendo a pedidos de controlo <i>a posteriori</i> de provas de origem		100%
	Agilizar o processo de preparação, análise e resposta a pedidos dos operadores económicos sobre emissão de informações pautais vinculativas (IPV)		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		100%
	Elaborar instruções administrativas		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%
	Reformular/atualizar a portaria conjunta POSEI-REA		100%
Promover a cooperação e a adoção das melhores práticas de controlo, métodos e instrumentos de trabalho	Realizar ações de sensibilização/formação as empresas sobre licenciamento e controlo de bens de duplo uso	DSL	100%
	Realizar ações de monitorização do curso de <i>e-learning</i> elaborado pela Comissão Europeia, sobre controlos à importação e exportação de precursores de droga, destinado à indústria		100%
	Realizar a verificação <i>a posteriori</i> de certificados emitidos pelas Direções Regionais, ao abrigo de contingentes		100%
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	100%
Reduzir o tempo de resposta nos processos técnicos da DS	Analisar e tratar os processos do próprio ano e de anos anteriores	DSC	97%
	Controlar o n.º de pendências na instauração de processos		100%
Melhorar o apoio ao contribuinte	Analisar e tratar processos de correção de erros - guias de Retenções na Fonte	DSC	100%
Reduzir o prazo de pagamento de reembolsos de IVA	Analisar, tratar e autorizar o pagamento de processos de reembolso de IVA	DSR	100%
	Elaborar propostas de ações inspetivas		100%
Melhorar a eficiência dos serviços	Identificar e tipificar as questões mais frequentes	DSR	100%
	Acompanhar e monitorizar as recomendações de auditorias		100%
Desenvolver mecanismos que permitam reduzir custos de contexto	Elaborar informações com os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos automáticos em sede de IVA e de IR; elaborar informações com os critérios de seleção com vista à cessação oficiosa	DSRC	100%

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Responder a solicitações de contribuintes ou de outros serviços	DSRC	98%
Assegurar a resposta célere a solicitações e a diligências processuais nos processos judiciais	Responder a solicitações dos contribuintes, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	DSJT	Eliminado
	Responder a solicitações dos contribuintes, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais		100%
	Responder a solicitações dos tribunais		Eliminado
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Atualizar os sistemas da cobrança coerciva	DSGCT	100%
	Definir os requisitos funcionais para novas aplicações		100%
Promover o cumprimento do dever de pagamento voluntário e a regularização dos incumprimentos	Elaborar ações de promoção do pagamento e de incentivo ao cumprimento	DSGCT	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		100%
	Responder a solicitações de contribuintes e operadores económicos, por <i>e-mail</i>		100%
Aumentar a eficiência no atendimento telefónico	Responder às questões formuladas telefonicamente pelos contribuintes e operadores económicos para o CAT Central	DSCAC	0%
	Apoiar a estrutura de atendimento telefónico (serviços regionais e locais)		100%

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100%
Aumentar a produtividade em IRC	Resolver os processos de IRC	DSIRC	100%
	Analisar e responder aos e-mails recebidos		100%
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Analisar/tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	100%
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Controlar e acompanhar as solicitações efetuadas através de <i>e-mail</i>	DSIMT	100%
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Resolver os processos instaurados	DSA	100%
	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações		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 as Informações complementares na parte 17 da Pauta de Serviço		100%
	Garantir a harmonização e aplicação uniforme nos 27 Estados-membros das normas relativas à importação das mercadorias no que respeita à proteção dos cidadãos		100%

QUAR AT - Objetivo operacional 4: Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Racionalizar a tramitação processual	Analisar e tramitar os processos de autorizações	DSRA	100%
	Analisar e tratar as reclamações no atendimento - RCM 189/96		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		100%
Garantir e aperfeiçoar os tempos de resposta aos serviços e aos cidadãos	Controlar as anomalias ao nível do sistema do IVA	DSC	100%
	Responder aos pedidos de esclarecimento dos serviços		Eliminado
	Responder a pedidos dos Tribunais		Eliminado
Aumentar a capacidade de conclusão de processos (Contencioso)	Analisar e tratar os processos planeados no próprio ano	DSR	100%
Assegurar a qualidade, fiabilidade e atualização dos dados do Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes	Rever, após publicação da respetiva portaria, os manuais de início e alterações de forma a atualizar a informação	DSRC	100%
	Registar as insolvências dos contribuintes singulares na sequência de sentenças judiciais publicadas no portal citius		Eliminado
	Elaborar o manual de cessação de atividade		Eliminado
Facilitar o cumprimento voluntário	Elaborar folhetos informativos e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCAC	100%
	Gerir o conteúdo do Portal da AT (Internet e intranet) e colaborar com outras entidades nesse âmbito		100%
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organizar e desenvolver de tutoriais e sessões informativas de natureza virtual e presencial	DSF	100%

► Execução detalhada das atividades aditadas

QUAR AT - Objetivo operacional 1: Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Acompanhar os níveis de desempenho da AT	Realizar ações de formação em particular no âmbito dos sistemas informáticos	DSRA	100%
Concretizar o plano anual de atividades do ano em curso de acordo com as prioridades definidas e acordadas com a AT assegurando	Controlar a execução dos projetos	AGI	100%
Aumentar a grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas		100%
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço que coordena e assegurar o cumprimento das normas i	Gerir pedidos dos clientes	AAP	100%
Concretizar o Plano anual de atividades 2012 e assegurar o cumprimento dos prazos dos projetos	Gerir Plataformas		100%
Concretizar o Plano anual de atividades 2012 e assegurar o cumprimento dos prazos dos projetos	Gerir Bases de Dados		100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Gerir a execução dos projetos aprovados	AGOC	100%
	Monitorizar as plataformas de alarmística		100%
Promover as ações necessárias tendentes a uma redução da taxa de incidência de anomalias verificadas na planificação das cadeias	Produção mensal de relatórios	AGOC	100%
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M		100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Produção mensal de relatórios	ASI	100%
	Efetuar a análise de risco de segurança e executar diariamente a atualização de antivírus e filtrar o tráfego de correio eletrónico e de internet		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		100%

QUAR AT - Objetivo operacional 2: Flexibilizar a organização e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar a eficiência dos serviços	Elaborar requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos	DSRA	100%
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Gerir capacidade	AAP	100%
	Renovar e atualizar infraestrutura tecnológica		100%
Potenciar a qualidade do serviço de atendimento e suporte técnico de 1.a Linha	Efetuar o atendimento telefónico e diagnosticar os incidentes comunicados	AGOC	100%
	Resolver os incidentes		100%
Melhorar a Gestão de Utilizadores da AT	Adaptar a aplicação de Gestão de Utilizadores à AT	ASI	0%
	Desenvolver o módulo de Gestão de identidades para o GPS		100%

QUAR AT - Objetivo operacional 3: Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a qualidade do serviço prestado	Elaborar Pareceres e Informações com resposta às questões colocadas no âmbito do pré-contencioso e do contencioso comunitário	CEF	100%
	Preparar e rever os materiais para a edição da revista Ciência e Técnica Fiscal e dos Cadernos de Ciência e Técnica Fiscal		100%
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Proceder aos registos e rever os registos bibliográficos		100%
	Edição de publicações eletrónicas de informação documental		100%
Melhorar o desempenho das atribuições de âmbito internacional	Participar nas reuniões dos Grupos de trabalho da Comissão Europeia, do Conselho da União Europeia e da OCDE		100%
	Preparar, negociar e rever os Acordos de Troca de Informações (ATI) e as Convenções de dupla tributação (CDT), prepara e rever os respetivos textos		100%
Melhorar o apoio ao contribuinte	Responder aos pedidos de esclarecimento dos serviços	DSC	100%
	Responder a pedidos dos Tribunais		100%
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Registo das insolvências dos contribuintes singulares na sequência de sentenças judiciais publicadas no portal citius	DSRC	100%
	Elaborar o manual de cessação de atividade		100%

QUAR AT - Objetivo operacional 4: Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Efetuar o cruzamento da informação remetida pelas entidades na mod. 11 e o registo de contribuintes	DSIMT	100%
	Efetuar o cruzamento da informação remetida pelas entidades na mod. 11 e IMT Liquidados		100%
Racionalizar a tramitação processual	Simplificar e agilizar a tramitação dos processos	DSRA	100%

## 2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes- SIAT

### Questionário aos Utilizadores Gerais - 2013

Data de Início: 2013-12-09

Data de Fim: 2013-12-22



1. Acesso, em 2013, 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. Qual a principal razão porque não considera muito bom ou bom?

4.1	Lentidão ou indisponibilidade do sistema	<input type="radio"/>
4.2	Dificuldade em perceber as regras e conteúdos dos formulários	<input type="radio"/>
4.3	Dificuldade em obter a informação pretendida	<input type="radio"/>
4.4	Dificuldade em encontrar o serviço pretendido	<input type="radio"/>
4.5	Incompatibilidade do sistema operativo	<input type="radio"/>
4.6	Outra	<input type="radio"/>

5. Outra (Descrição)

6. Outros canais de contacto com a AT

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

7. Qual o que utilizou com maior 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 utilizar outro canal?

8.1	Maior 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	Outro	<input type="radio"/>

9. Outro (descrição)



10. Acedeu, em 2013, a outros portais da Administração Pública?

- 10.1 Sim
- 10.2 Não

11. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o desses serviços no que se refere a:

	Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
11.1 Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2 Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3 Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.4 Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.5 Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.6 Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

13. Sexo:

- 13.1 Feminino
- 13.2 Masculino

14. Faixa Etária:

- 14.1 Inferior a 25 anos
- 14.2 Entre 25 e 34 anos
- 14.3 Entre 35 e 44 anos
- 14.4 Entre 45 e 54 anos
- 14.5 Mais de 54 anos

15. Habilitações académicas:

- 15.1 Superior
- 15.2 12º ou equivalente
- 15.3 Ensino básico

### 3. Ranking dos serviços homogéneos

#### Alfândegas - ranking referente a 2013

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	ALF. PENICHE	122,2
2	ALF. FARO	121,5
3	ALF. BRAGA	121,4
4	ALF. AEROPORTO DO PORTO	121,4
5	ALF. FUNCHAL	120,9
6	ALF. AVEIRO	120,2
7	ALF. ALVERCA	119,8
8	ALF. FREIXIEIRO	119,0
9	ALF. PONTA DELGADA	118,8
10	ALF. JARDIM DO TABACO	118,5
11	ALF. LEIXÕES	118,3
12	ALF. SETÚBAL	118,0
13	ALF. MARÍTIMA DE LISBOA	116,3
14	ALF. AEROPORTO DE LISBOA	113,6
15	ALF. VIANA DO CASTELO	113,6

#### Direções de Finanças - ranking referente a 2013

Ordem	Direção de Finanças	Resultado do QUAR
1	DF CASTELO BRANCO	121,4
2	DF GUARDA	121,0
3	DF VISEU	120,8
4	DF SETÚBAL	120,6
5	DF AVEIRO	120,5
6	DF HORTA	120,2
7	DF ÉVORA	119,8
8	DF FARO	119,7
9	DF VILA REAL	119,4
10	DF PORTALEGRE	118,8
11	DF VIANA DO CASTELO	118,5
12	DF LEIRIA	118,4
13	DF PORTO	118,2
14	DF BEJA	117,7
15	DF COIMBRA	117,6
16	DF BRAGA	116,2
17	DF SANTARÉM	114,6
18	DF LISBOA	114,3
19	DF ANGRA DO HEROÍSMO	114,2
20	DF PONTA DELGADA	111,9
21	DF BRAGANÇA	109,2

**Serviços de Finanças Nível 1 - ranking referente a 2013**

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
1	Lisboa - 02	259,2
2	Sintra - 2	248,7
3	Loulé - 2	240,9
4	Guimarães - 2	236,7
5	Lisboa - 08	227,5
6	Albufeira	203,3
7	Odivelas	202,1
8	Pombal	201,0
9	Rio Maior	199,0
10	Arcos de Valdevez	197,9
11	Sesimbra	190,3
12	Lagoa (Algarve)	185,7
13	Lisboa - 03	178,9
14	Vila Franca de Xira - 2	177,6
15	Paredes	173,7
16	Santo Tirso - 1	173,4
17	Guimarães - 1	171,5
18	Loures - 4	170,8
19	Felgueiras	167,5
20	Cascais - 1	166,1
21	Penafiel	165,0
22	Ourém	163,6
23	Almada - 3	163,6
24	Lisboa - 11	161,2
25	Lisboa - 04	158,8
26	Lisboa - 01	158,3
27	Sintra - 4	156,2
28	Marco de Canavezes	154,6
29	Santa Maria da Feira - 3	154,2
30	Alenquer	151,9
31	Gouveia	150,5
32	Odemira	149,4
33	Matosinhos - 1	146,0
34	Loures - 1	145,4
35	Seixal - 1	144,1
36	Estarreja	143,3
37	Vila Nova de Famalicão - 2	143,3
38	Montijo	142,2
39	Gondomar - 2	141,7
40	Tavira	141,1
41	Coruche	139,8
42	Vila Nova de Famalicão - 1	139,1
43	Maia	138,8
44	Macedo de Cavaleiros	138,7
45	Paços de Ferreira	138,0
46	Alcobaça	138,0
47	Cascais - 2	137,2
48	Lamego	136,2
49	Loulé - 1	134,8
50	Oeiras - 3	134,6
51	Palmela	134,1
52	Amadora - 3	133,9
53	Gaia - 3	133,3
54	Moita	132,8
55	Mealhada	132,5
56	Barcelos	132,2
57	Águeda	131,7
58	Lisboa - 10	131,7
59	Fafe	131,7

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
60	Portimão	129,6
61	Vila Verde	129,5
62	Vizela	128,0
63	Braga - 1	126,9
64	Gaia - 1	126,2
65	Vila do Conde	126,1
66	Mafra	126,1
67	Albergaria-A-Velha	125,4
68	Vale de Cambra	125,2
69	Chaves	123,9
70	Leiria - 2	122,8
71	Lisboa - 09	122,5
72	Ponta Delgada	122,0
73	Amadora - 1	119,7
74	Lourinhã	119,6
75	Almada - 2	119,1
76	Faro	118,8
77	Setúbal - 1	117,8
78	Porto de Mós	117,4
79	Leiria - 1	117,3
80	Lisboa - 06	117,1
81	Marinha Grande	116,6
82	Ribeira Grande	115,9
83	Sintra - 3	115,8
84	Oeiras - 2	115,3
85	Póvoa do Varzim	115,1
86	Lisboa - 05	115,1
87	Santa Maria da Feira - 1	115,0
88	Loures - 3	114,9
89	Gaia - 2	114,5
90	Cartaxo	112,9
91	Barreiro	112,9
92	Oliveira de Azeméis	112,6
93	Lagos	111,8
94	Setúbal - 2	111,2
95	Silves	110,6
96	Torres Vedras	110,5
97	Porto - 05	110,4
98	Vila Real de Santo António	109,7
99	Azambuja	107,8
100	Aveiro - 1	107,7
101	Caldas da Rainha	107,6
102	Matosinhos - 2	106,7
103	Porto - 01	106,2
104	Lagoa (Açores)	105,9
105	Seixal - 2	105,0
106	Coimbra - 1	104,5
107	Lisboa - 07	104,0
108	Bragança	102,8
109	Cantanhede	102,3
110	Viana do Castelo	102,2
111	Porto - 02	102,1
112	Santarém	102,0
113	Sintra - 1	101,8
114	Oliveira do Hospital	101,7
115	Porto - 03	101,3
116	Serpa	100,6
117	Ílhavo	100,3
118	Anadia	100,1

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
119	Gondomar - 1	99,8
120	Trofa	98,4
121	Santiago do Cacém	98,3
122	Espinho	97,1
123	Praia da Vitória	96,1
124	Amadora - 2	95,7
125	Almada - 1	95,6
126	Valongo - 2	95,0
127	Olhão	94,8
128	Vila Franca de Xira - 1	94,6
129	Peniche	94,1
130	Viseu	94,1
131	Alcochete	93,2
132	Nazaré	93,1
133	Oeiras - 1	92,4
134	Tondela	92,4
135	Mirandela	92,3
136	Braga - 2	92,3
137	Évora	92,0
138	Santa Maria da Feira - 2	91,1
139	Coimbra - 2	90,1
140	Beja	89,8
141	Porto - 04	89,5
142	Vila Real	89,4
143	Montemor-O-Velho	89,3
144	Alcanena	89,2
145	Amarante	89,2
146	Angra do Heroísmo	86,6
147	Elvas	86,2
148	Madalena (Pico)	85,9

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
149	Grândola	85,4
150	Portalegre	85,3
151	Torres Novas	85,2
152	Castelo Branco - 1	84,7
153	Mangualde	84,5
154	Horta	83,8
155	Valongo - 1	83,4
156	Figueira da Foz - 2	81,5
157	Fundão	81,3
158	São João da Madeira	80,9
159	Guarda	80,5
160	Santa Maria da Feira - 4	78,7
161	Ponte de Lima	77,7
162	Figueira da Foz - 1	77,5
163	Abrantes	75,1
164	Seia	75,0
165	Tomar	73,9
166	Moura	73,7
167	Aveiro - 2	72,6
168	Ponte de Sor	71,9
169	Ovar	68,3
170	Bombarral	68,1
171	Almeirim	66,9
172	Covilhã	66,4
173	Montemor-O-Novo	65,5
174	Estremoz	63,2
175	Alcácer do Sal	62,8
176	Peso da Régua	57,0
177	Castelo Branco - 2	51,2
178	Entroncamento	36,7

### Serviços de Finanças Nível 2 - ranking referente a 2013

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
1	Montalegre	244,4
2	Vinhais	230,4
3	Castelo de Paiva	207,9
4	Mogadouro	197,5
5	Monção	194,8
6	Melgaço	192,9
7	Castro Marim	191,0
8	Penacova	187,7
9	Aguiar da Beira	187,3
10	Valença	186,2
11	Freixo de Espada à Cinta	185,1
12	Lousada	169,8
13	Miranda do Douro	167,2
14	Sernancelhe	164,9
15	Calheta (Açores)	160,6
16	Valpaços	160,0
17	Caminha	159,1
18	Góis	158,0
19	Baião	154,3
20	Cadaval	151,4
21	Cabeceiras de Basto	150,9
22	Vimioso	150,1
23	Vieira do Minho	148,6

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
24	Aljezur	146,4
25	Boticas	145,3
26	Celorico de Basto	144,4
27	Benavente	143,4
28	Pampilhosa da Serra	142,9
29	Proença-A -Nova	142,3
30	Paredes de Coura	141,7
31	Almeida	140,1
32	Cinfães	137,6
33	Murtosa	136,6
34	Mondim de Basto	134,9
35	Vila Franca do Campo	133,2
36	Almodôvar	130,9
37	Ribeira de Pena	128,1
38	Murça	126,5
39	Vila Nova de Foz Côa	126,4
40	Óbidos	124,8
41	Resende	122,6
42	Figueira de Castelo Rodrigo	121,9
43	Vila Pouca de Aguiar	121,3
44	Arouca	121,2
45	Mortágua	120,3
46	Golegã	119,8

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
47	Satão	119,4
48	Vila Nova de Cerveira	117,4
49	Arganil	116,7
50	Batalha	113,8
51	São Brás de Alportel	113,5
52	Trancoso	113,5
53	Ferreira do Zêzere	113,3
54	Lajes do Pico	112,4
55	Pedrogão Grande	110,4
56	Aljustrel	109,6
57	Pinhel	108,9
58	Castro Daire	108,1
59	Salvaterra de Magos	105,4
60	Figueiró dos Vinhos	104,7
61	Sertã	104,2
62	Sabrosa	103,5
63	Oliveira de Frades	103,1
64	Ponte da Barca	102,4
65	Arruda dos Vinhos	100,5
66	Meda	100,1
67	Oliveira do Bairro	100,1
68	Mira	99,6
69	Tarouca	99,6
70	Avis	99,1
71	Santa Comba Dão	99,0
72	Torre de Moncorvo	98,8
73	Santa Cruz Graciosa	98,6
74	Carrazeda de Ansiães	98,5
75	Moimenta da Beira	98,5
76	Póvoa de Lanhoso	98,5
77	Sever do Vouga	97,5
78	Reguengos de Monsaraz	95,4
79	Terras do Bouro	93,9
80	Celorico da Beira	93,4
81	Tábua	91,8
82	Nelas	91,2
83	Soure	90,3
84	Vagos	87,7
85	São Pedro do Sul	87,5
86	Vila do Bispo	87,5
87	Idanha-A-Nova	85,8
88	Esposende	84,8
89	Viana do Alentejo	84,7
90	Gavião	84,4
91	São Roque do Pico	83,4
92	Carregal do Sal	83,1
93	Penedono	83,1
94	Vila do Porto	82,8
95	Mourão	82,7
96	Monchique	82,6
97	Sabugal	82,0
98	Santa Marta de Penaguião	80,0
99	Portel	79,7
100	Tabuaço	79,7
101	Amares	78,9
102	Ansião	78,7
103	Ferreira do Alentejo	78,3
104	Fornos de Algodres	77,5
105	Chamusca	77,4
106	Alijo	77,0

Ordem corrigida	Serviço de Finanças	Taxa de realização corrigida
107	Fronteira	77,0
108	Mação	76,9
109	Velas	75,3
110	Penela	74,6
111	Vila Nova de Paiva	74,5
112	Alpiarça	74,3
113	Lousa	74,3
114	Manteigas	73,9
115	Vila Viçosa	73,1
116	Sines	72,7
117	Redondo	72,4
118	Nisa	71,1
119	Alter do Chão	71,0
120	Mértola	70,8
121	Alandroal	70,7
122	Alvaiázere	69,3
123	Campo Maior	69,2
124	Santa Cruz das Flores	69,2
125	Vendas Novas	69,0
126	Mora	68,9
127	Vouzela	68,1
128	Monforte	67,2
129	Oleiros	67,1
130	Miranda do Corvo	66,8
131	Penalva do Castelo	66,5
132	Vila Nova de Poiares	66,5
133	Nordeste	66,4
134	São João da Pesqueira	66,4
135	Sousel	65,8
136	Crato	64,6
137	Sobral Monte Agraço	64,6
138	Alcoutim	64,2
139	Vila de Rei	63,5
140	Vila Flor	62,7
141	Penamacor	61,2
142	Mesão Frio	61,0
143	Ourique	60,9
144	Vidigueira	59,0
145	Povoação	58,7
146	Condeixa-A-Nova	58,0
147	Arraiolos	57,3
148	Vila Velha de Rodão	57,3
149	Castanheira de Pera	57,0
150	Alfândega da Fé	55,9
151	Armamar	55,2
152	Marvão	53,0
153	Lajes das Flores	51,8
154	Sardoal	49,7
155	Castelo de Vide	47,2
156	Belmonte	44,0
157	Arronches	43,7
158	Castro Verde	42,6
159	Borba	42,1
160	Barrancos	39,1
161	Cuba	37,5
162	Constância	36,2
163	Alvito	35,0
164	Vila Nova da Barquinha	33,7
165	Corvo	21,5

## 4. Siglas

AAP	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Administração de Plataformas
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
AIH	Arquivos Intermédios e Históricos
AJFF	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
APDEX	<i>Application Performance Index</i>
APM	Atendimento Presencial por Marcação
ASA	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Sistemas Aduaneiros
ASI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
ATFS	<i>Anti-Tax Fraud-Strategy</i>
ATI	Acordos de Troca de Informação
BCE	Banco Central Europeu
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAC	Código Aduaneiro Comunitário
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CCE	Certificados Comprovativos de Exportação
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CECP	Contribuintes de Elevada Capacidade Patrimonial
CEFA	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CEPAL	Comissão Económica para a América Latina e o Caribe
CIAMMC	Comissão Interministerial para Assistência Mútua em Matéria de Cobrança de Créditos
CIAT	Centro Interamericano de Administrações Tributárias
CIVA	Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado
CPE	Caixa Postal Eletrónica
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CTT	Correios de Portugal
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DARPAT	Divisão de Acompanhamento dos Resultados de Auditorias, Planeamento e Apoio Técnico
DAS	Declarações de Fiabilidade das Contas

DAV	Declaração Aduaneira de Veículos
DF	Direção de Finanças
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
DGLAB	Direção-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas
DGO	Direção-Geral do Orçamento
DIC	Declaração de Introdução no Consumo
DS	Direção de Serviços
DSA	Direção de Serviços de Avaliações
DSAFA	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
DSPSI	Direção de Planeamentos e Sistemas de Informação
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
DUC	Documento Único de Cobrança
e-DA	Documentos Administrativos Eletrónicos
EFTA	<i>European Free Trade Association</i>
EM	Estados-membros
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
EUA	Estados Unidos da América
FATCA	<i>Foreign Account Tax Compliance Act</i>
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira
FEAGA	Fundo Europeu Agrícola de Garantia
FET	Fundo de Estabilização Tributário
FMI	Fundo Monetário Internacional
GAT	Grupo de Pessoal de Administração Tributária
GPEARI	Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais
IABA	Imposto sobre o Álcool e as Bebidas Alcoólicas
ICS	<i>Import control system</i>
IEC	Impostos Especiais sobre o Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IFC	<i>International Finance Corporation</i>
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGF	Inspeção Geral de Finanças
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
IOTA	<b>Intra-European Organisation of Tax Administrations</b>
IPV	Informações Pautais Vinculativas
IR	Imposto sobre o Rendimento
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS	Imposto de Selo
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
ISV	Imposto sobre Veículos
IT	Imposto sobre o Tabaco
IUC	Imposto Único de Circulação
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
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
NRAU	Novo Regime do Arrendamento Urbano
NUGRIC	Núcleo de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
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
PAJUT	Plano de Atividades da Justiça Tributária
PALOP	Países de Língua Oficial Portuguesa
PESD	Política Europeia de Segurança e Defesa
PGRCIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PIB	Produto Interno Bruto
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PICATFin	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas
PIDDAC	Programa de Investimento e Despesa da Administração Central
PME	Pequenas e Médias Empresas
PNAITA	Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira
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
PROLIP	Projeto de apoio à Língua Portuguesa
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
REPER	Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia
RERD	Regime Excecional de Regularização de Dívidas
RGIT	Regime Geral das Infrações Tributárias
RITTA	Rede Informática dos Serviços Tributários e Aduaneiros
SAF-T	<i>Standard Audit File for Tax Purposes</i>
SCAC	Comité Permanente de Cooperação Administrativa
SCO	Sistema de Contraordenações
SF	Serviço de Finanças
SDS	Sistema de Declaração Sumária
SECIN	Sistema Eletrónico de Citações e Notificações
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SI	Sistemas de Informação

---

SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIAT	Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira
SIC	Sistema dos Impostos Especiais de Consumo
SIC-EU	SIC Comunidade Europeia
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SGF	Sistema de Gestão da Formação
SIGVEC	Sistema de Gestão de Vendas Coercivas
SII IT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SINQUER	Sistema de Inquéritos Criminais
SIPDEV	Sistema de Publicitação de Devedores
SGMF	Secretaria-Geral do Ministério das Finanças
SLC	Sistema Local de Cobrança
SNC	Sistema de Normalização Contabilística
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
TAC	Território Aduaneiro Comunitário
TAIEX	<i>Technical Assistance and Information Exchange</i>
TATA	Carreira de técnico de administração tributária adjunto
TAU	Território Aduaneiro da União
TC	Tribunal de Contas
TIC	Tecnologias da Informação e da Comunicação
TJUE	Tribunal de Justiça da União Europeia
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TME	Tempo Médio de Espera
TMR	Tempo Médio de Resposta
TOC	Técnico Oficial de Contas
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes
UO	Unidade Orgânica



