



AT  
autoridade  
tributária e aduaneira

# Relatório de Atividades 2014

## **Relatório de Atividades 2014**

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.02

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira em 23 de abril de 2015 e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho nº 299/2015, em 11 de setembro de 2015)

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2014

I. APRESENTAÇÃO.....	5
1. Nota Introdutória .....	7
2. Foi notícia.....	9
3. Números chave de 2014 .....	11
4. A Autoridade Tributária e Aduaneira.....	12
4.1 Visão, Missão e Valores.....	12
4.2 Orgânica.....	13
II. REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT.....	15
III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL.....	21
IV. AUTO-AVALIAÇÃO .....	25
1. QUAR 2014 – Análise dos resultados.....	27
1.1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras.....	30
1.1.1 Cobrança coerciva (milhões de euros). Ind. 1.....	30
1.1.2 Correções inspetivas tributárias (milhões de euros). Ind. 2.....	32
1.1.3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%). Ind. 3.....	33
1.1.4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%). Ind. 4.....	34
1.1.5 Eficácia do contencioso administrativo (%). Ind. 5.....	36
1.2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos.....	38
1.2.1 Índice de segurança na informação (%). Ind. 6.....	38
1.2.2 Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%). Ind. 7.....	39
1.2.3 Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%). Ind. 8.....	40
1.3 Reduzir os tempos de resposta a cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro.....	42
1.3.1 Certificados comprovativos de exportação (prazo médio de emissão, em dias). Ind. 9.....	42
1.3.2 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias). Ind. 10.....	43
1.3.3 Reembolsos de IVA a 30 dias - código 51 (prazo médio de pagamento, em dias). Ind. 11.....	44
1.3.4 Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos) Ind. 12.....	45
1.3.5 Eficiência no atendimento telefónico – Call Center (%). Ind. 13.....	45
1.4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.....	47
1.4.1 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%). Ind. 14.....	47
1.4.2 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss)). Ind. 15.....	48
1.4.3 Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias). Ind. 16.....	50
2. Atividades desenvolvidas em 2014.....	52
2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas .....	52
2.2 Atividades em destaque.....	53

3. Recursos humanos, financeiros e materiais .....	59
3.1 Recursos humanos .....	59
3.2 Recursos financeiros .....	60
3.2.1 Orçamento e suas componentes .....	60
3.2.2 Despesa com ações de publicidade institucional .....	64
3.3 Recursos materiais .....	64
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados .....	65
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas .....	65
6. Avaliação do sistema de controlo interno .....	68
6.1 Ambiente de controlo .....	68
6.2 Estrutura organizacional .....	71
6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço .....	72
6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação .....	74
7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços .....	75
8. Apreciação da qualidade do serviço prestado .....	75
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT .....	75
8.2 Prémios recebidos .....	76
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos .....	77
10. <i>Ranking</i> dos serviços homogéneos .....	79
V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL .....	83
VI. BALANÇO SOCIAL .....	101
VII. AVALIAÇÃO FINAL .....	115
1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade) .....	117
1.1 Grau de concretização dos objetivos .....	117
1.2 Justificação dos desvios .....	118
2. Menção proposta .....	120
3. Conclusões prospetivas .....	120
ANEXOS .....	125
1. Atividades desenvolvidas em 2014 – Avaliação da execução .....	127
2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes– SIAT .....	140
3. <i>Ranking</i> dos serviços homogéneos .....	142
4. Siglas .....	146



## I. APRESENTAÇÃO



## 1. Nota Introdutória

O presente relatório de atividades, respeitante ao ano de 2014, apresenta as atividades desenvolvidas pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e os principais resultados alcançados, reveladores da capacidade de empenho e de realização da instituição.

O ano de 2014 marcou a conclusão do programa de ajustamento económico e financeiro (PAEF) acordado entre o governo português e o FMI, a Comissão Europeia e o BCE, que influenciou a economia portuguesa, nos últimos três anos. Com a conclusão do PAEF, em maio deste ano, verificou-se um conjunto de importantes ajustamentos na economia portuguesa, ao nível da consolidação orçamental, visíveis na melhoria de alguns indicadores económicos. Em 2014, o Produto Interno Bruto (PIB) teve um aumento de 0,9% em volume, após a diminuição de 1,4%, no ano anterior. Este comportamento foi determinado pela procura interna, refletindo uma recuperação do consumo privado e, em menor grau, do investimento. Também o emprego, no conjunto dos diversos ramos de atividade, registou um aumento de 1,4% em 2014, após a diminuição de 2,9% verificada, no ano anterior.

Ao nível das principais economias avançadas, 2014 contrariou as expectativas menos otimistas para os EUA, que revelaram um crescimento de 2,4%, com a diminuição do desemprego e a valorização do dólar americano. O Japão entrou em recessão técnica, no terceiro trimestre de 2014, explicada, em parte, pela queda do consumo privado. A União Europeia registou um crescimento ligeiro, de 0,9%, com evoluções muito distintas entre os Estados-membros (crescimento económico mais forte na Irlanda e Hungria e uma recessão acentuada no Chipre).

A conjuntura económica dos últimos anos tem constituído um desafio para o país e, mais concretamente, para o desempenho da AT, enquanto organismo responsável pela administração tributária e aduaneira. Com a finalização recente do PAEF e num contexto de uma ainda tímida recuperação económica, a AT continuou a mostrar resultados sólidos e consistentes, contribuindo, também, para o bom desempenho, em matéria fiscal.

No âmbito de sistema e-fatura, considerado já um projeto de referência a nível internacional, a AT continuou a desenvolver as suas potencialidades, nomeadamente com a criação do sorteio fatura da sorte e do e-balcão. A fatura da sorte constitui um sorteio de atribuição de prémios, com uma periodicidade regular, no qual podem participar todas as pessoas singulares que na qualidade de consumidores finais tenham solicitado a emissão de faturas com o seu número de identificação fiscal em qualquer aquisição de bens ou serviços, em território nacional, e que essas faturas tenham sido devidamente comunicadas à AT. O e-balcão permite aos contribuintes acederem a todos os serviços de atendimento, tornando dispensável a deslocação física aos serviços, garantindo uma resposta única por parte dos serviços da AT.

Com o sistema e-fatura a AT acompanha praticamente em tempo real a atividade económica, e isso permite a criação de uma nova função na sua estrutura, de apoio aos contribuintes e de promoção do cumprimento voluntário. Essa função utiliza fundamentalmente a informação, a colaboração e a pedagogia, deixando as funções clássicas de autoridade (inspetiva, sancionatória e coerciva) para os casos de persistência do incumprimento.

O sistema e-fatura assenta também na cidadania e na valorização do papel dos cidadãos e dos consumidores no combate à economia paralela e à evasão fiscal. Esse papel é insubstituível, a par do

papel da AT e do Estado. Num estudo publicado, em outubro de 2014, pela Comissão Europeia, foi revelado que a economia paralela em Portugal é de 8%, a quinta mais baixa de toda a União Europeia, a par da Dinamarca, estando só à nossa frente os países nórdicos. Este estudo demonstra os importantes passos dados no combate à fraude e evasões fiscais e aduaneiras, para o qual o sistema e-fatura tem dado um importante contributo.

A AT implementou, também, em julho de 2014, o Plano de Ações Externas Locais de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário (PAELAC). O PAELAC permitiu evidenciar junto dos consumidores que a AT, não só, valoriza o esforço que têm vindo a desenvolver no combate à evasão fiscal, mas que cumpre, ela própria, o papel que lhe cabe no mesmo processo. Este programa, que em 2014, conduziu a 53.840 visitas, consiste, fundamentalmente, num conjunto de ações de informação, com duas finalidades:

- Proporcionar aos agentes económicos os esclarecimentos de que necessitem acerca das obrigações de faturação e de comunicação dos elementos das faturas à AT;
- Recolher informação, acerca do modo e do grau de cumprimento daquelas obrigações por cada agente económico.

Merece, ainda, destaque o projeto do Atendimento Presencial por Marcação (APM), que entrou em vigor em janeiro de 2014, que permite o agendamento presencial através do Centro de Atendimento Telefónico (CAT). O atendimento é 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. Durante o ano de 2014, esta opção de atendimento permitiu a marcação de 1.169 agendamentos.

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, os indicadores relativos ao nível de satisfação dos contribuintes com o serviço prestado através da *internet*, à eficiência no atendimento telefónico, através do 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 2014.

Por fim, ainda que a atividade da AT não se desenvolva em função do seu reconhecimento institucional, importa destacar os prémios atribuídos por outras instituições, reveladores da capacidade de desempenho da AT e do trabalho dos seus colaboradores. Em 2014, destacam-se o prémio *CIO Awards 2014*, atribuído ao projeto e-circulação – Regime de Bens em Circulação, pelo IDC Portugal e o prémio “Inovação na Administração Pública”, atribuído pela ACEPI – Associação da Economia Digital, ao projeto e-fatura.



## 2. Foi notícia...

### Primeiro trimestre

#### Atendimento Presencial por Marcação (APM)



A Autoridade Tributária e Aduaneira possibilita, desde 2 de janeiro de 2014, o agendamento de atendimento presencial, através do Centro de Atendimento Telefónico. O atendimento é 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.

#### Dia Mundial das Alfândegas



Decorreu, no dia 27 de janeiro de 2014, promovida pela Autoridade Tributária e Aduaneira, no Salão Nobre do Ministério das Finanças, a celebração do Dia Mundial das Alfândegas, subordinado ao tema “Comunicar: partilhar a informação para melhor cooperar”.

### Segundo trimestre

#### Sorteio e-fatura



Realizou-se, a 17 de abril de 2014, o primeiro sorteio “Fatura da Sorte”. Podem participar neste sorteio todas as pessoas singulares que na qualidade de consumidores finais tenham solicitado a emissão de faturas com o seu número de identificação fiscal em qualquer aquisição de bens ou serviços, em território nacional, e que essas faturas tenham sido devidamente comunicadas à AT. A implementação do sorteio e-fatura visa reforçar o papel desempenhado por todos os cidadãos no combate à economia paralela e à evasão fiscal.

#### Serviço e-balcão



A Autoridade Tributária e Aduaneira implementou e disponibilizou, em junho de 2014, o sistema e-balcão, através do qual os contribuintes podem aceder a todos os serviços de atendimento, tornando dispensável a deslocação física aos serviços, garantindo uma resposta única por parte dos serviços da Autoridade Tributária e Aduaneira.

#### Projeto e-circulação ganha o Prémio CIO Awards 2014

O projeto e-circulação – Regime de Bens em Circulação ganhou o prémio *CIO Awards* 2014, no evento realizado a 15 de maio de 2014. Este prémio é atribuído, anualmente, pela IDC Portugal, aos dez melhores projetos em inovação, que contribuem para a melhoria e otimização das organizações governamentais e empresas através da criação de novos serviços. A Autoridade Tributária e Aduaneira ganhou este prémio pelo terceiro ano consecutivo.

**CIO AWARDS**

## Terceiro trimestre

### Plano de Ações Externas Locais de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário – PAELAC



Iniciaram-se, em de julho de 2014, as operações externas do PAELAC, no âmbito do sistema e-fatura. O PAELAC conduz a uma presença da Autoridade Tributária e Aduaneira nas instalações dos agentes económicos, proporcionando-lhes os esclarecimentos necessários acerca das obrigações de faturação e de comunicação dos elementos das faturas, permitindo simultaneamente a recolha de informação, sobre o modo e o grau de cumprimento daquelas obrigações por cada agente económico.

### Reciclagem de papel na AT



A Autoridade Tributária e Aduaneira reciclou, entre janeiro e agosto de 2014, 77,09 toneladas de papel, o que equivale a 1.156 árvores poupadas à floresta e a 770.910 litros de água poupada. A AT dá, assim, o seu contributo para a redução da pegada ecológica, através da destruição segura e confidencial de informação documental.

### Visita de uma delegação da administração pública de Angola



A Autoridade Tributária e Aduaneira recebeu, em setembro, a visita de uma delegação de cerca de 30 diretores de tecnologias de informação (TIC) da administração pública de Angola. A visita decorreu no âmbito do SETIC - Seminários Executivos para Dirigentes TIC do Governo de Angola, um programa promovido pelo CNTI - Centro Nacional de Tecnologias de Informação.

## Quarto trimestre

### Inauguração do Scanner de Contentores na Delegação Aduaneira de Sines



A Ministra de Estado e das Finanças inaugurou, em 24 de outubro, o novo equipamento de controlo de contentores, por raios X, destinado a operar, no porto de Sines. Este equipamento vai permitir um elevado nível de controlo sobre as mercadorias que entram ou saem por aquele porto, ao mesmo tempo que contribui para a fluidez das mercadorias.

### Projeto e-fatura ganha o Prémio ACEPI 2014



O projeto e-fatura ganhou o prémio “Inovação na Administração Pública”, entregue pela ACEPI – Associação da Economia Digital, no evento realizado a 29 de outubro de 2014. Este prémio visa distinguir o melhor projeto digital, na Administração Pública portuguesa, durante o ano de 2014.

### 3. Números chave de 2014

<b>Receita fiscal</b>	Receita líquida total	40.947,7 M€
<b>Portal das Finanças</b>	Utilizadores registados no ano	404.314
<b>Declarações submetidas</b>	IRS	5.709.595
	IRC	470.228
	Declaração IES/DA	543.589
	Declaração IES	431.878
	Modelo 10	412.338
	IVA	3.434.496
	Retenções IRS/IRC/Selo	3.280.612
	Pedidos de isenção de IMI <sup>(1)(2)</sup>	7.930
	Declarações de IMT <sup>(2)</sup>	96.577
	Declarações de importação <sup>(2)</sup>	300.352
	Declarações de exportação <sup>(2)</sup>	445.026
	Declarações de trânsito <sup>(3)</sup>	23.573
	ICS	767.307
	DAV	227.719
<b>Atendimento</b>	Chamadas telefónicas atendidas	1.538.079
	Número de atendimentos presenciais	11.937.756
	Tempo médio de espera para atendimento presencial	16 m 28 s
<b>Inspeções</b>	Número de ações inspetivas (ordens de serviço)	34.358
	Valor monetário das correções inspetivas	1.546,1 M€
<b>Cobrança coerciva</b>	Receita coerciva arrecadada	1.147,6 M€
<b>Orçamento</b>	Orçamento de funcionamento - execução	609,1 M€
	Total	10.762
<b>Colaboradores</b>	Idade média	49,6
	Percentagem de mulheres	58,6%

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.

## 4. A Autoridade Tributária e Aduaneira

### 4.1 Visão, Missão e Valores

#### 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.

#### 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 carácter 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.

## 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.

## 4.2 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>1</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, estruturando-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

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

- Serviços centrais, compreendendo as direções de serviços e equiparadas, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros e a Unidade dos Grandes Contribuintes;
- Serviços desconcentrados, dividindo-se estes em:
  - Regionais, designados por direções de finanças e alfândegas;
  - Locais, designados por serviços de finanças, delegações e postos aduaneiros.

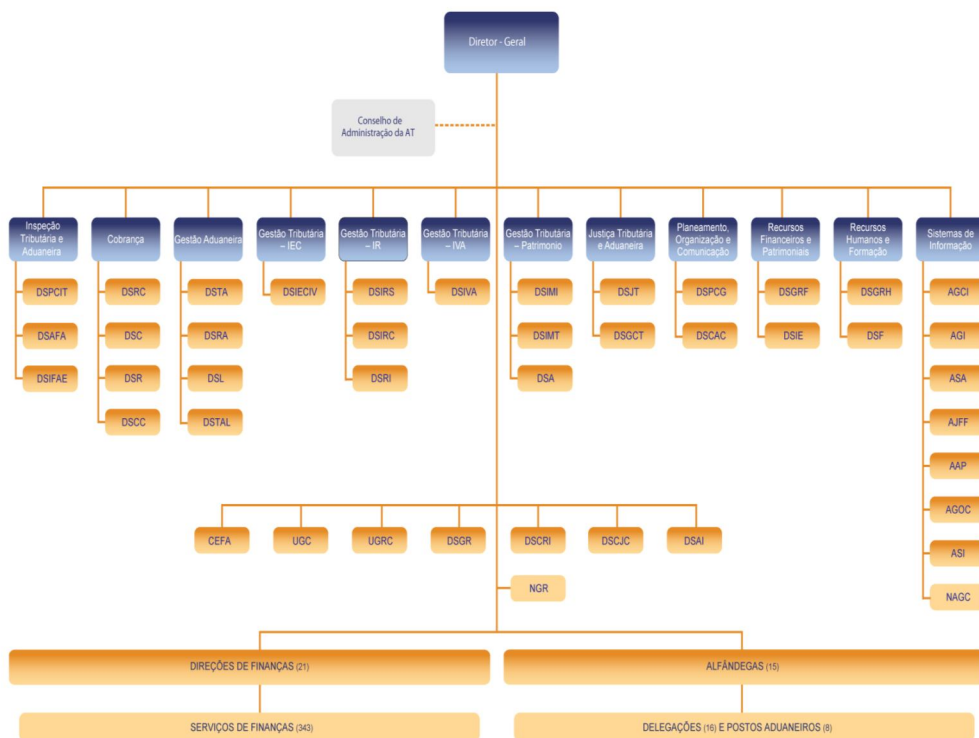
A organização interna dos seus serviços obedece a um modelo estrutural misto:

- Modelo de estrutura hierarquizada;
- Modelo de estrutura matricial nas áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação.

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





## 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, mas também um conjunto de documentos de base, como 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 2014, em linha com as orientações das Grandes Opções do Plano, foram estruturadas em torno de quatro vetores principais: (i) consolidação das condições de competitividade da economia portuguesa; (ii) reforço do combate à fraude e evasão fiscais; (iii) consolidação orçamental e equidade; e (iv) reforma estrutural da administração tributária e dos direitos do contribuinte.

### ✓ **Vetor 1 – Consolidação das condições de competitividade da economia portuguesa**

- Não obstante a situação das finanças públicas em Portugal e o cumprimento do Programa de Ajustamento Económico imponham a continuação do esforço de ajustamento, pretendia-se, em 2014, promover a consolidação das condições de competitividade fiscal da economia portuguesa, através do reforço de um contexto fiscal favorável que propiciasse o investimento e a criação de emprego;
- Desta forma, em termos de reforma estrutural do sistema de tributação das empresas, existiu um grande empenho numa reforma profunda e abrangente do Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC). A reforma deste imposto que entrou em vigor em 2014 pretende tornar o IRC um imposto mais moderno, mais simples e mais estável, com vista ao posicionamento de Portugal como um país fiscalmente competitivo no plano internacional. De referir a criação de um regime de eliminação de dupla tributação de cariz universal, alargando o regime atual de eliminação da dupla tributação (aplicável apenas na esfera nacional e europeia) aos investimentos realizados em qualquer parte do mundo (com exceção dos paraísos fiscais), promovendo a internacionalização das empresas portuguesas e a atração de novos investidores para o mercado português;
- Aumento do prazo de reporte de prejuízos fiscais, para um prazo até 12 anos. Com efeito, pelo menos 14 países da União Europeia não estabelecem qualquer limite temporal para o reporte de prejuízos fiscais (nestes se incluindo a Alemanha, Reino Unido, Áustria, Dinamarca, França, Irlanda, Itália, Bélgica e Suécia) e noutros o prazo de reporte é muito alargado (em Espanha, o prazo é de 18 anos);
- Simultaneamente, de forma a mitigar os efeitos desta medida, a qual se aplica apenas aos prejuízos fiscais gerados a partir de 2014, a reforma estabelece uma redução do limite anual dos prejuízos fiscais dedutíveis pelas empresas dos atuais 75% para 70%. Assim, garante-se que, em cada ano, pelo menos 30% dos lucros tributáveis das empresas serão sujeitos a tributação, independentemente do montante dos prejuízos fiscais a reportar;
- Em sede de Imposto Sobre o Valor Acrescentado (IVA), continuou-se a implementar o regime de IVA de caixa, prevendo-se a sua entrada em pleno funcionamento a partir de 1 de janeiro de 2015. Esta reforma permite aliviar a pressão de tesouraria dos agentes económicos com um volume de negócios anual até 500.000 euros, valor que torna elegíveis para este regime mais de 85% das empresas portuguesas. Optou-se por um regime abrangente, que inclui, genericamente, todos os setores de atividade, incluindo

também as operações efetuadas com o Estado. Portugal integra o grupo dos primeiros países da União Europeia a aprovar um regime de IVA de caixa;

- Relativamente à política fiscal internacional manteve-se a pretensão de alargar significativamente a rede de convenções para evitar a dupla tributação celebradas com outros Estados. Portugal encontrava-se em negociações com cerca de 40 países tendo em vista a celebração de novas Convenções ou a revisão de Convenções já existentes, nomeadamente com outros países europeus. Neste contexto, constituíram objetivos primordiais a celebração e renegociação de Convenções para evitar a Dupla Tributação com países que representassem «mercados prioritários» para as empresas portuguesas, de forma a eliminar ou reduzir significativamente os obstáculos à sua internacionalização e promover o investimento estrangeiro em Portugal.

### ✓ Vetor 2 – Reforço do combate à fraude e evasão fiscais

- O primeiro Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras, para o triénio de 2012 a 2014, estabelece como objetivo prioritário o reforço da eficácia do combate à fraude de elevada complexidade e à economia informal, promovendo, por essa via, uma maior equidade fiscal na repartição do esforço coletivo de consolidação orçamental. No desenvolvimento desta estratégia, entrou em vigor em 1 de janeiro de 2013, em sede de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), uma reforma fundamental do regime da faturação, aprofundada em 2014, designadamente através do desenvolvimento e aperfeiçoamento dos mecanismos de cruzamento de informação, tirando o máximo partido da eficácia do sistema e-fatura e estendendo-o aos impostos sobre o rendimento, designadamente ao IRC;
- É atribuído ao cidadão um papel importante no combate à fraude e evasão fiscais abrindo-se um canal para comunicação de situações de falta ou irregularidade de emissão de comprovativos de compra. Prevê-se, ainda, que esta nova funcionalidade comece a ser disponibilizada numa versão *app* que permitirá inserir, através do telemóvel, os dados necessários para a investigação das entidades que, alegadamente, levaram a cabo as irregularidades;
- Também a implementação do anunciado Sorteio e-fatura reforçou o papel desempenhado por todos os cidadãos no combate à economia paralela e à evasão fiscal, razão pela qual a AT atribui, com uma periodicidade regular, prémios aos consumidores que exigem a emissão de faturas nas aquisições de bens e serviços, sendo elegíveis todas as faturas emitidas a partir de 1 de janeiro de 2014, que contenham o NIF do adquirente;
- Em 2014, completou-se a reforma dos documentos de transporte, que determina a obrigação de os agentes económicos comunicarem previamente à AT (por via eletrónica) os documentos de transporte das mercadorias em circulação, assegurando a desmaterialização destes e permitindo um controlo mais eficaz das situações de fraude e evasão fiscal, visando o combate aos fenómenos de subfaturação e transporte clandestino de mercadorias;
- Em 2014, estava a prevista a entrada em funções de cerca de 1.000 novos inspetores tributários, em estágio, o que se veio a verificar no início de 2015, e a possibilidade de que

cerca de 30% dos efetivos da AT fossem afetos à inspeção, colocando a administração fiscal portuguesa a par das melhores práticas internacionais;

- No âmbito do direito penal tributário, pretendeu-se restringir as situações que permitem a dispensa de pena, de modo a garantir uma defesa efetiva dos interesses do Estado, através da condenação efetiva dos contribuintes que cometam crimes tributários, lesando os interesses dos contribuintes em geral;
- Pretendeu-se o alargamento da rede de acordos de troca de informação de última geração que garantam o acesso por parte da AT à informação qualificada e sistematizada enviada por outras administrações tributárias.

### ✓ Vetor 3 – Consolidação orçamental e equidade

#### Em sede de IRC

- No contexto da reforma deste imposto, as medidas propostas destinam-se a exigir às empresas com maiores recursos a continuação de um esforço acrescido na consolidação orçamental, protegendo assim as pequenas e médias empresas que constituem a base do tecido empresarial português. Neste quadro, as empresas com lucros mais elevados continuam a estar sujeitas a uma taxa adicional, a título de derrama estadual, de 3% sobre os lucros superiores a 1,5 milhões de euros, de 5% se superiores a 7,5 milhões de euros e de 7% sobre os lucros superiores a 35 milhões de euros;
- Assiste-se a uma descida da taxa nominal de 25% para 23% já em 2014. Além disso, passa a existir uma nova taxa intermédia de imposto, de 17%, para as PME e que se aplica aos primeiros 15 mil euros de matéria coletável;
- As empresas com rendimentos anuais até 200 mil euros ou um total de balanço até 500 mil euros vão poder aderir a um regime simplificado em matéria de IRC, onde, em vez de seguirem as regras de apuramento habituais, através da contabilidade, são tributadas por coeficientes, que variam consoante a origem dos rendimentos. Estabelece-se um mínimo anual a pagar de IRC de mil euros, equivalente ao limite mínimo do pagamento especial por conta, que desaparece para quem aderir ao regime simplificado. No regime simplificado não há lugar ao pagamento de tributações autónomas sobre despesas de representação, ajudas de custo ou deslocações em viatura própria, entre outras.

#### Em sede de Imposto do Selo

- Previa-se ser novamente apresentado 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. A implementação desta autorização está dependente da decisão que venha a ser tomada pelos Estados-Membros da União Europeia que decidiram participar no mecanismo de cooperação reforçada nesta matéria, de forma a evitar distorções nos mercados.

#### Em sede de Impostos Especiais sobre o Consumo

- No âmbito do Imposto sobre o Tabaco, releva-se a aproximação dos níveis de tributação de todas as formas de tabaco, de modo a evitar efeitos substitutivos entre os diferentes

produtos, incrementando dessa forma a tributação do tabaco de corte fino, o tabaco de cachimbo e demais tabacos.

#### Em sede do Imposto Único de Circulação

- Propôs-se a introdução de um adicional de IUC, incidente sobre as viaturas ligeiras de passageiros movidos a gasóleo, tradicionalmente sujeitos a um regime fiscal mais favorável, nomeadamente em sede de Imposto sobre Produtos Petrolíferos e Energéticos, de modo a reequilibrar a sua situação tributária com as viaturas equivalentes a gasolina, atendendo simultaneamente ao facto de estas viaturas serem, em regra, mais poluentes e mais prejudiciais ao ambiente.

#### Em sede do IMI e do IMT

- Redução em 50% do benefício fiscal concedido aos fundos de investimento imobiliário e aos fundos de pensões, em sede de IMI e IMT.

### ✓ Vetor 4 – Reforma estrutural da administração tributária e dos direitos dos contribuintes

- No dia 1 de janeiro de 2012, iniciou-se o processo de reforma profunda da administração tributária, com a criação da AT. Estrategicamente renovou-se a missão e objetivos da administração tributária e aduaneira, assegurando maior coordenação na execução das políticas fiscais e garantindo uma mais eficiente afetação e utilização dos recursos existentes;
- Durante o ano de 2012, procedeu-se a uma integração dos serviços centrais de suporte (gestão de recursos humanos e gestão financeira e patrimonial), dos sistemas de informação e à operacionalização da Unidade dos Grandes Contribuintes (UGC), relativamente à qual de encontrava prevista para 2014 a concretização da criação do seu próprio Serviço de Finanças, o que constituirá uma plataforma privilegiada de relacionamento entre a AT e os contribuintes;
- Esta fusão permitiu reduzir custos mediante a simplificação da estrutura de gestão operativa, ao mesmo tempo que se aposta no reforço do investimento em sistemas de informação e na racionalização da estrutura local, tendo em vista a sua adaptação a um novo paradigma de relacionamento entre a AT e os contribuinte e operadores económicos, em que os canais remotos (designadamente a via eletrónica) ganharam um peso preponderante;
- Não obstante, a preocupação constante com a melhoria da qualidade do serviço prestado conduziu à criação no início do presente ano, de um novo serviço de agendamento de Atendimento Presencial por Marcação, nesta fase inicial através do Centro de Atendimento Telefónico e em regime piloto nos serviços locais de finanças do concelho de Lisboa;
- Perspetivava-se, ainda, a reformulação das estruturas organizativas e dos processos de funcionamento da AT, passando de uma estrutura organizada por imposto para uma estrutura organizada por funções.



### **III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL**



Em 2014, a receita fiscal dos impostos administrados pela AT ascendeu a 40.952,4 milhões de euros representando um aumento da receita fiscal cobrada de 1.223,8 milhões de euros e um crescimento de 3,1% relativamente a 2013 (ver quadro seguinte). Excluindo o efeito extraordinário do Regime Excepcional de Regularização de Dívidas (RERD), ocorrido no final de 2013, a receita fiscal de 2014 representa um crescimento de 5,7% face a 2013.

### Receita fiscal administrada pela AT

	2013 (a)	2014		Variação 2014/2013	
		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>39.728,5</b>	-	<b>40.952,4</b>	<b>1.223,8</b>	<b>3,1%</b>
<b>Receita fiscal do Estado</b>					
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.311,5	12.741,9	12.854,0	542,5	4,4%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.095,0	4.431,2	4.519,1	-575,9	-11,3%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	13.249,1	13.889,6	13.814,1	565,0	4,3%
Impostos de Selo (IS)	1.367,0	1.278,8	1.306,5	-60,5	-4,4%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2.102,2	2.120,5	2.092,6	-9,6	-0,5%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.312,9	1.399,2	1.400,2	87,3	6,6%
Imposto sobre Veículos (ISV)	352,4	460,0	466,0	113,6	32,2%
Imposto Único de Circulação (IUC)	255,6	261,8	277,4	21,8	8,5%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	173,1	179,9	176,1	3,0	1,7%
Outros do Cap. I e II	5,5	171,8	160,8	155,3	2850,0%
<b>Total</b>	<b>36.224,3</b>	<b>36.934,8</b>	<b>37.066,8</b>	<b>842,5</b>	<b>2,3%</b>
<b>Receita fiscal transferida para os municípios</b>					
Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)	1.272,0	-	1.444,2	172,2	13,5%
Imposto Municipal sobre Transmissões (IMT)	371,4	-	474,8	103,3	27,8%
Derrama	207,7	-	212,3	4,6	2,2%
Imposto Único de Circulação (IUC) e outros	260,9	-	263,2	2,3	0,9%
<b>Total</b>	<b>2.112,1</b>	-	<b>2.394,5</b>	<b>282,4</b>	<b>13,4%</b>
<b>Receita fiscal transferida para as regiões autónomas</b>					
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	427,1	-	454,1	27,0	6,3%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	224,2	-	171,1	-53,1	-23,7%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	499,4	-	630,0	130,7	26,2%
Impostos de Selo (IS)	47,0	-	38,5	-8,6	-18,2%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISI)	101,0	-	100,7	-0,2	-0,2%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	66,2	-	67,3	1,1	1,7%
Imposto sobre Veículos (ISV)	8,1	-	10,1	2,0	24,8%
Imposto Único de Circulação (IUC)	7,1	-	7,4	0,3	4,3%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	11,8	-	11,2	-0,5	-4,7%
Outros do Cap. I e II	0,3	-	0,6	0,2	72,7%
<b>Total</b>	<b>1.392,2</b>	-	<b>1.491,0</b>	<b>98,9</b>	<b>7,1%</b>

Em 2014, a receita líquida do Estado regista um crescimento de 2,3% face a 2013, tendo a receita fiscal em sede de IRS apresentado um aumento de 4,4%. Este crescimento da receita do IRS evidencia a melhoria das condições do mercado de trabalho e o impacto positivo decorrente das medidas de combate à fraude e à evasão fiscal nos impostos sobre o rendimento. Por sua vez, em 2014, a receita líquida cobrada em sede de IRC registou um decréscimo de 11,3%, sendo relevante salientar a reforma do IRC em 2014.

No ano de 2014, a receita líquida em sede de IVA cresceu 4,3%, tendo aumentado 565 milhões de euros face a 2013. Este crescimento substancial da receita do IVA traduz a recuperação da atividade económica e a crescente eficácia das novas medidas de combate à evasão fiscal e à economia paralela.

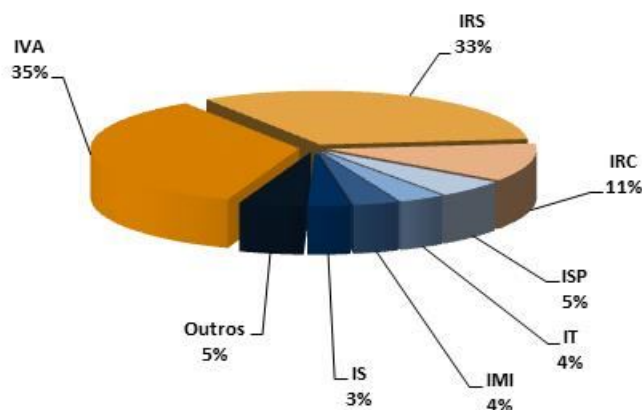
Dos restantes impostos sobre o consumo, salienta-se, em 2014, o crescimento das receitas em sede de ISV e de IT, que representam um crescimento de 32,2% e 6,6%, respetivamente, face ao ano anterior.

A receita fiscal das Regiões Autónomas apresentou uma evolução positiva de 7,1% face a 2013. O IVA apresentou um crescimento substancial de 26,2%, reflexo da alteração na atribuição às Regiões Autónomas da receita de IVA em 2014.

Destaque-se o crescimento da receita fiscal dos impostos sobre o património, transferidos para os municípios, designadamente o IMT e IMI, apresentando, em 2014, um crescimento de 27,8% e 13,5%, respetivamente, face a 2013.

### Estrutura dos principais impostos em 2014

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2014, 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 33% e 11%, respetivamente (ver gráfico acima).





## **IV. AUTOAVALIAÇÃO**



## 1. QUAR 2014 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2014 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, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 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 2014:

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 2014 foram considerados 16 indicadores.

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução no ano de 2014, 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 2014.

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

		<b>QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização</b> <b>Execução 2014</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>Objetivos Estratégicos (OE)</b>							
<b>OE 1</b>	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do <i>tax gap</i> .						
<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>						<b>Ponderação: 45%</b>	<b>Desempenho: 48,9</b>
<b>OB 1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b>						<b>Ponderação: 100%</b>	<b>Desempenho: 108,7</b>
Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	[900;1.100]	30%	1.322,0	1.147,6	111,5	Superado	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias (milhões de euros)	[1.200;1.500]	25%	2.606,0	1.546,1	103,9	Superado	DSPCIT
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	[85;88]	15%	95	88,8	106,7	Superado	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[75;80]	15%	90	83,2	111,4	Superado	DSJT
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	[75;80]	15%	90	82,6	110,1	Superado	DSJT
<b>Eficiência</b>						<b>Ponderação: 40%</b>	<b>Desempenho: 42,8</b>
<b>OB 2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos</b>						<b>Ponderação: 40%</b>	<b>Desempenho: 41,7</b>
Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
6. Índice de segurança na informação (%)	[75;79]	35%	100	77,6	100,0	Atingido	ASI
7. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	[95;98]	35%	98	96,6	100,0	Atingido	SI
8. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	[55;70]	30%	90	78,5	114,5	Superado	DSF
<b>OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro</b>						<b>Ponderação: 60%</b>	<b>Desempenho: 65,3</b>
Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
9. Certificados comprovativos de exportação (tempo médio de emissão, em dias)	[1;4]	20%	0	1,2	100,0	Atingido	DSRA
10. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	[70;90]	20%	30	88,2	100,0	Atingido	DSPCG
11. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	[25;30]	25%	15	22,0	110,9	Superado	DSR
12. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	[20;24]	20%	6	9:40	119,3	Superado	DSRA
13. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	[72;82]	15%	95	87,8	115,0	Superado	DSCAC
<b>Qualidade</b>						<b>Ponderação: 15%</b>	<b>Desempenho: 16,7</b>
<b>OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b>						<b>Ponderação: 100%</b>	<b>Desempenho: 111,3</b>
Indicadores	Meta	Peso	Valor crítico	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	[72;78]	30%	90	75,1	100,0	Atingido	DSPCG
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	[21;24]	35%	10	16:28	112,1	Superado	DSCAC
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	[14;18]	35%	10	11,2	120,2	Superado	DSCAC
<b>Parâmetros</b>	<b>Ponderação</b>		<b>Avaliação do desempenho</b>		<b>Avaliação ponderada do desempenho</b>		
Eficácia	45%		108,7%		48,9%		
Eficiência	40%		107,0%		42,8%		
Qualidade	15%		111,3%		16,7%		
<b>Avaliação global do desempenho da AT</b>						<b>108,4%</b>	

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2014		Realizado 2014		
		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	14	280	-60
Dirigente Intermédio	16	260	4.160	259	4.144	-16
Chefia Tributária	16	1.190	19.040	1.164	18.624	-416
Investigação Tributária	12	9	108	7	84	-24
Técnico Superior	12	229	2.748	246	2.952	204
Técnico Superior Aduaneiro	12	267	3.204	255	3.060	-144
Técnico Superior de Laboratório	12	1	12	0	0	-12
Especialista de Informática	12	101	1.212	97	1.164	-48
Técnico Economista	12	141	1.692	122	1.464	-228
Técnico Jurista	12	25	300	20	240	-60
GAT-Gestão Tributária	12	1.398	16.776	1.284	15.408	-1.368
GAT-Inspeção Tributária*	12	3.004	36.048	1.910	22.920	-13.128
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	3.228	38.736	3.117	37.404	-1.332
Técnico Verificador Aduaneiro	12	253	3.036	249	2.988	-48
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	3	27	2	18	-9
Secretário Aduaneiro	9	190	1.710	191	1.719	9
Técnico de Informática	9	62	558	61	549	-9
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	609	5.481	568	5.112	-369
Assistente Técnico	8	931	7.448	901	7.208	-240
Subinspetor	8	2	16	2	16	0
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	7	56	2	16	-40
Assistente Operacional	5	300	1.500	290	1.450	-50
Outras	5	1	5	1	5	0
<b>TOTAL</b>		<b>12.228</b>	<b>144.213</b>	<b>10.762</b>	<b>126.825</b>	<b>-17.388</b>

\* O número de efetivos planeado para 2014 inclui 1.000 inspetores tributários estagiários.

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2014 (em euros)			
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado ** (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	564.946.212	631.144.562	609.141.877	-22.002.685
Despesas c/pessoal	421.873.697	458.185.806	443.531.193	-14.654.613
Aquisição de bens e serviços	114.657.848	138.002.039	132.714.132	-5.287.907
Outras despesas correntes	12.354.696	12.028.415	11.988.133	-40.282
Despesas restantes	16.059.971	22.928.302	20.908.420	-2.019.882
PIDDAC	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
<b>Total (Funcionamento+PIDDAC+Outros)</b>	<b>564.946.212</b>	<b>631.144.562</b>	<b>609.141.877</b>	<b>-22.002.685</b>

\* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

\*\* Dados provisórios de 02 de fevereiro de 2015.

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

## 1.1 Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

### Objetivo 1. Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Ponderação: 100% Realização: 108,7%

Indicadores	2013	2014				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.922,6	[900;1.100]	1.322	30%	1.147,6	111,5
2. Correções inspetivas tributárias (milhões de euros)	1.583,2	[1.200;1.500]	2.606	25%	1.546,1	103,9
3. Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)	87,0	[85;88]	95	15%	88,8	106,7
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	84,6	[75;80]	90	15%	83,2	111,4
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	84,6	[75;80]	90	15%	82,6	110,1

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

 Taxa de realização: **111,5 %**
**Meta:** [900;1.100]

**Valor crítico:** 1.322

**Resultado:** 1.147,6

Em 2014 cobraram-se coercivamente 1.147,6 milhões de euros, resultado que se situou acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([900;1.100] em milhões de euros.). A taxa de realização correspondente foi de 111,5%.

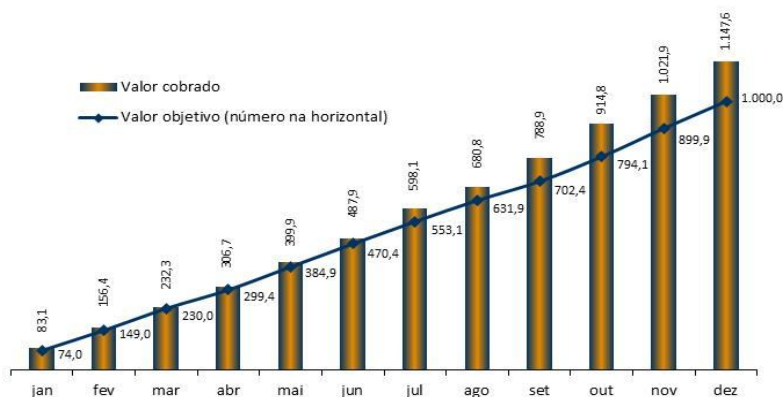
Como se pode observar no gráfico seguinte, excluindo a situação excepcional de 2013 que se deveu à aplicação do Regime de Recuperação Extraordinário de Dívidas (RERD), desde 2007 que o comportamento do valor da cobrança coerciva tem sido tendencialmente decrescente, o que poderá ser justificado pela acentuada quebra da carteira da dívida tramitável. Contudo, nos últimos seis anos os objetivos em termos de cobrança coerciva foram sempre superados.



O comportamento da cobrança coerciva, face ao objetivo, ao longo de 2014, 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.

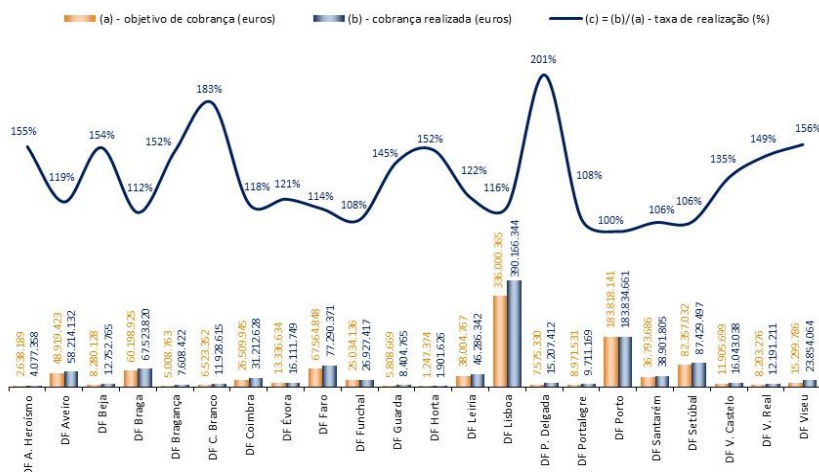
### Cobrança coerciva - 2014

(Valores mensais acumulados em milhões de euros)



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

### Cobrança coerciva – 2014



Como se constata, em 2014, das vinte e duas direções de finanças, dezassete superaram os objetivos previstos (taxas de realização  $\geq 110\%$ ) e cinco atingiram (taxas de realização  $\geq 100\%$  e  $< 110\%$ ), não se verificando portanto nenhuma situação em que não tenha sido atingido o objetivo previsto (taxas de realização  $< 100\%$ ).

Para a obtenção destes resultados, a par de projetos específicos que foram implementados, concorreram uma série de medidas de incentivo à cobrança coerciva que foram implementadas a partir da Direção de Serviços de Gestão dos Créditos Tributários e que abrangeram, quer a otimização das aplicações informáticas, quer a adoção de planos de ação que dinamizaram os atos de coerção. Foi ainda intensificada a exploração dos sistemas de suporte à cobrança de dívidas, da AT, com a prática da maior quantidade de sempre de registo de atos de coerção.

De entre os projetos implementados, releva-se, pela novidade, o do acompanhamento da execução dos Planos de Ações Externas Locais de Penhora - bens em circulação e inventários (PAELP), através do qual é utilizada a informação constante dos documentos de transporte ou resultante da

comunicação de inventários, para efeitos de penhora de créditos ou de bens móveis, que os integram.

Merece também destaque a conceção e implementação, a nível nacional, do projeto relativo ao Sistema de Penhoras Aduaneiras (SSA/SEF), que surgiu da verificação da existência de um universo de contribuintes devedores (importadores) cujo grupo de bens (mercadorias importadas) escapava à ação executiva, não sendo alvo de quaisquer atos coercivos. Para a operacionalização deste projeto foi disponibilizado um *webservice*, à Área de Sistemas Aduaneiros, para validação de devedores em condições de penhora.

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

Taxa de realização: **103,9 %**

**Meta:** [1.200;1.500]

**Valor crítico:** 2.606

**Resultado:** 1.546,1

Em 2014 o valor monetário das correções inspetivas foi de 1.546,1 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 103,9%.

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 – 2014

(milhares de euros)

Indicador	Inspeção tributária		Subtotal		Total
	Correções	Regularizações voluntárias			
Correções à matéria/rendimento coletável	2.998.829	1.593.426	4.592.255	20%	918.451
Imposto detetado em falta	499.101	128.505	627.606		627.606
<b>Total realizado</b>					<b>1.546.057</b>

Tal como se pode verificar no quadro seguinte, em 2014, face ao verificado em 2013, registou-se uma redução de 12,6%, no total das correções à matéria/rendimento coletável. Ao nível do imposto detetado em falta em 2014, face ao verificado em 2013, verifica-se um acréscimo de 17,9%. Ainda assim, verificou-se uma melhoria da performance da atividade da AT na medida em que face (1) a uma sucessiva diminuição dos recursos humanos afetos à atividade da inspeção, (2) a uma conjuntura económica do país consubstanciada na contração da atividade económica nos últimos 3 anos e (3) uma crescente perceção por parte dos contribuintes da ausência de racionalidade dos atos de evasão e fraude, considerando a capacidade evidenciada pela AT para os identificar e punir, obteve-se um acréscimo real em termos de produtividade passando de 19,7 para 20,3 milhares de euros por ação.



**Correções inspetivas**  
(milhares de euros)

Indicador	2013 (a)	2014 (b)	Taxa de variação (b)/(a)
<b>Correções à matéria/rendimento coletável</b>			
Correções	3.386.505	2.998.829	-11,4%
Regularizações voluntárias	1.866.958	1.593.426	-14,7%
<b>Total</b>	<b>5.253.463</b>	<b>4.592.255</b>	<b>-12,6%</b>
<b>Imposto detetado em falta</b>			
Correções	413.672	499.101	20,7%
Regularizações voluntárias	118.858	128.505	8,1%
<b>Total</b>	<b>532.530</b>	<b>627.606</b>	<b>17,9%</b>

No que se refere à origem das correções efetuadas em 2014, verifica-se que no montante global de 4.592.255 milhares de euros de correções à matéria/rendimento coletável estão incluídos 1.593.426 milhares de euros obtidos através de regularizações voluntárias (cerca de 34,7 % do total) e que o total do imposto detetado em falta no montante de 627.606 inclui 128.505 milhares de euros de regularizações voluntárias (cerca de 20,5% do total).

**1.1.3** Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%). Ind. 3 Taxa de realização: **106,7 %**

**Meta:** [85;88] **Valor crítico:** 95 **Resultado:** 88,8

Em 2014 o número de declarações de IRS entregues através da *Internet* representou 88,8% do total de declarações entregues, resultado que se situou acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([85;88] em %). A taxa de realização correspondente foi de 106,7%.

**Declarações de IRS**

Indicador	2013 (a)	2014 (b)	Taxa de variação (b)/(a)	
<b>Total de declarações de IRS entregues – (Papel e Internet)</b>	<b>5.930.995</b>	<b>5.709.595</b>	<b>-3,7%</b>	
Declarações entregues em papel (Fase 1 + Fase 2)	<b>771.096</b>	<b>640.431</b>	<b>-16,9%</b>	
Declarações entregues através da <i>Internet</i>	IRS - Fase 1	3.298.490	3.314.335	0,5%
	IRS - Fase 2	1.861.409	1.754.829	-5,7%
	<b>Total</b>	<b>5.159.899</b>	<b>5.069.164</b>	<b>-1,8%</b>
	Em % do total de declarações entregues	<b>87,0%</b>	<b>88,8%</b>	<b>1,8p.p.</b>

A percentagem de declarações de IRS entregues através da *Internet* face ao total de declarações entregues, foi, em 2014, superior em 1,8 p.p. à verificada em 2013 (87,0%), o que reflete a continuação da tendência de diminuição da entrega de declarações em suporte papel. Este é um resultado perfeitamente alinhado com a estratégia da AT de fomentar e privilegiar a utilização dos serviços eletrónicos, facilitando e apoiando o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e melhorando o respetivo controlo.

O desempenho de Portugal nesta área situa-se entre os melhores dos países da União Europeia, sendo que este indicador tem vindo a apresentar, já há vários anos, resultados de referência.

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

Taxa de realização: **111,4 %**

**Meta:** [75;80]

**Valor crítico:** 90

**Resultado:** 83,2

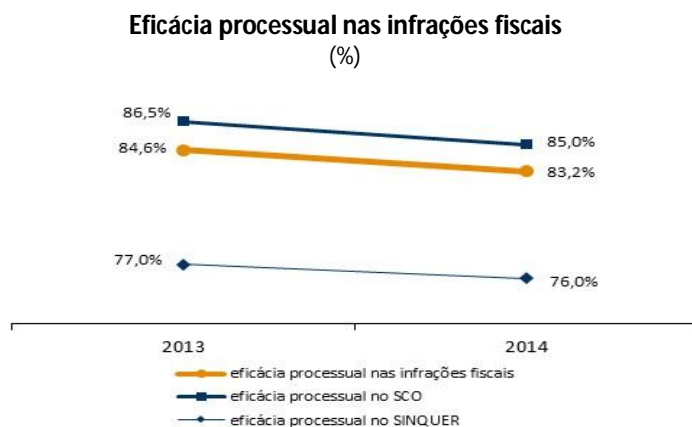
Em 2014 o resultado em termos de eficácia processual nas infrações fiscais foi de 83,2%, situando-se acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([75;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 111,4%.

A eficácia no sancionamento das infrações fiscais, para além de promover a justiça fiscal entre os contribuintes, é essencial para incutir o cumprimento voluntário das obrigações fiscais devido ao papel dissuasor de eventuais práticas irregulares. Igualmente edifica uma das principais estratégias da AT, a minimização do *tax gap*, promovendo o funcionamento harmonioso do sistema fiscal.

A AT sanciona as condutas tipificadas na lei como passíveis de configurar ilícitos de natureza contraordenacional, e informatizou este procedimento em 2005, através do Sistema de Contraordenações (SCO). Desde então, foi possível proceder à execução de rotinas automáticas de deteção das infrações, de instauração de autos e de notificações ao contribuinte, cabendo aos serviços as tarefas de maior valor acrescentado, tais como a análise da defesa dos contribuintes, fixação de coimas e averbamento de suspensões legais.

Do mesmo modo, para condutas que consubstanciam factos mais gravosos de violação da legalidade, a AT, enquanto órgão de polícia criminal, instaura processos por infrações de natureza criminal e procede à sua remessa para o Ministério Público. Este tipo de processo foi desmaterializado, em 2007, através do Sistema dos Inquéritos Criminais (SINQUER), possibilitando-se ao Ministério Público, através do Portal das Finanças, o acesso, em tempo real, a toda a tramitação e documentação do processo.

O resultado do indicador “eficácia processual nas infrações fiscais” é composto pela eficácia processual dos processos de reduções de coima e de contraordenações tramitados no SCO e dos processos por infrações de natureza criminal tramitados no SINQUER, com uma ponderação no resultado final de, respetivamente, 80% e 20%. O gráfico seguinte apresenta o resultado obtido, em 2014, em cada parcela que compõe o resultado final do indicador e efetua uma comparação com 2013.



A eficácia processual nas infrações fiscais registou em 2014 uma ligeira diminuição face ao verificado em 2013 (-1,4 p.p.), que resultou da diminuição quer ao nível do SCO (-1,5 p.p.), quer ao nível do SINQUER (-1,0 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, constata-se a ligeira diminuição dos resultados em termos de eficácia face ao verificado em 2013, bem como um aumento significativo do número de processos tramitados. De facto, em 2014, o número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do ano aumentou 166% face a 2013, sendo que o acréscimo na instauração ficou a dever-se à instauração automática de processos de IUC de anos anteriores e também à instauração de processos de entidades externas. Quanto ao número de processos extintos, em 2014 registou-se um aumento de 162% em relação a 2013, permitindo que, apesar da forte instauração, a eficácia processual se mantivesse a um nível elevado.

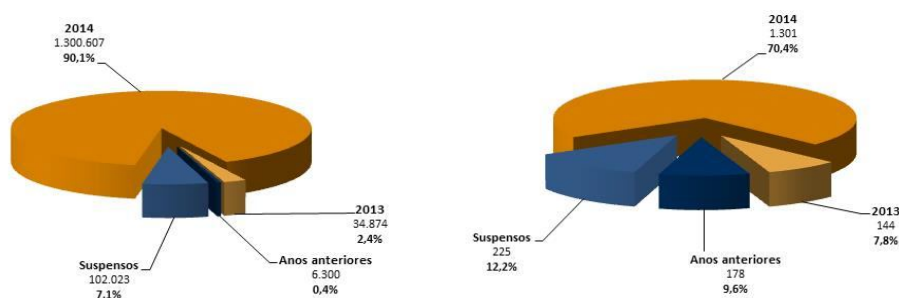
Através do SINQUER, a AT atua enquanto órgão de polícia criminal, instaurando processos por infrações de natureza criminal e procedendo à sua remessa ao Ministério Público. Este combate à criminalidade fiscal é fundamental para um sistema fiscal mais justo e equitativo e para a recuperação de receitas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

Do gráfico referente ao SINQUER, constata-se a ligeira diminuição dos resultados em termos de eficácia face ao verificado em 2013 e também uma diminuição do número de processos tramitados. Concretamente, em 2014, face a 2013, registou-se uma diminuição de 8% no número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do ano e de 10% no número de processos remetidos ao Ministério Público e anulados no ano.

O saldo de processos no SCO e no SINQUER, no final de 2014, era constituído por 1.443.804 e 1.848 processos, respetivamente, cuja antiguidade face à sua instauração se evidencia nos gráficos seguintes.

**Antiguidade dos processos SCO pendentes**  
(2014, fim de período)

**Antiguidade dos processos SINQUER pendentes**  
(2014, fim de período)



Verifica-se que o saldo de processos do SCO é composto sobretudo por processos instaurados em 2014, cerca de 90,1%. Destaca-se ainda a existência de 7,1% 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 70,4% correspondem a processos instaurados em 2014, 7,8% a processos instaurados em 2013 e cerca de 9,6% a processos anteriores a 2013, o que constitui ainda um peso expressivo. Aquele saldo é ainda composto por 12,2% 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 do contencioso administrativo (%). Ind. 5

Taxa de realização: **110,1 %**

**Meta:** [75;80]

**Valor crítico:** 90

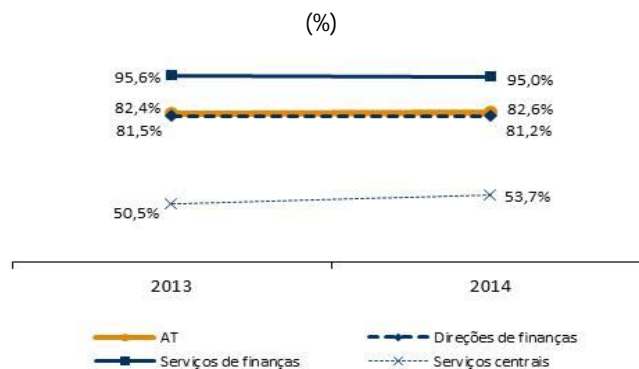
**Resultado:** 82,6

Em 2014 o resultado em termos de eficácia do contencioso administrativo foi de 82,6%, situando-se acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([75;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 110,1%.

A eficácia do contencioso administrativo permite avaliar a capacidade da AT de, em caso de litígio com o contribuinte, decidir, de forma célere, as reclamações e recursos hierárquicos apresentados pelos contribuintes, evitando, dessa forma, pendências potencialmente geradoras de encargos para o Estado, nomeadamente através do pagamento de juros indemnizatórios e indemnizações por garantia prestada para suspensão do processo de execução fiscal.

Tendo em vista proceder ao controlo dos processos relativos ao contencioso administrativo, a AT desmaterializou, através do Sistema do Contencioso Administrativo (SICAT), em 2005 as revisões administrativas de primeiro grau e no final de 2012 os recursos hierárquicos.

O resultado do indicador “eficácia do contencioso administrativo” é composto pela eficácia processual dos processos de revisão administrativa de primeiro grau (nomeadamente, reclamações gratuitas, restituições e retificações de IMT) e dos processos de recurso hierárquico, tramitados na aplicação SICAT, com uma ponderação no resultado final medida em função do serviço competente para a decisão; serviços de finanças, direções de finanças e serviços centrais, correspondendo-lhes respetivamente, uma ponderação de 50%, 30% e 20%. O gráfico seguinte apresenta o resultado obtido, em 2014, em cada parcela que compõe o resultado final do indicador e efetua uma comparação com 2013.



A eficácia processual do contencioso administrativo registou em 2014 uma evolução ligeiramente positiva face ao verificado em 2013 (0,2 p.p.) em resultado da evolução positiva da eficácia processual registada ao nível dos serviços centrais (3,2 p.p.), que permitiu contrariar o efeito da evolução negativa, quer ao nível dos serviços de finanças (-0,7 p.p.), quer ao nível das direções de finanças (-0,3 p.p.).

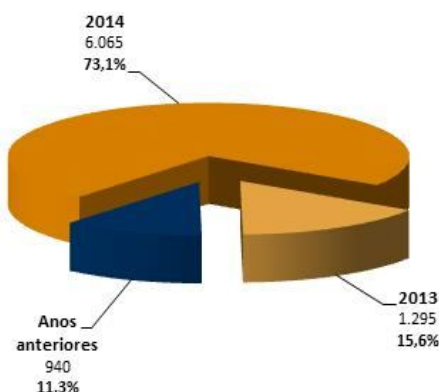
A análise separada da evolução das variáveis que compõem a fórmula deste indicador permite concluir, que em 2014, face ao verificado em 2013:

- A eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços de finanças registou uma diminuição de 0,7 p.p, tendo-se verificado um aumento de 2,5% no número de processos extintos que não foi suficiente para compensar o acréscimo de 3,2% no número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do mesmo.
- A eficácia processual do contencioso administrativo da competência das direções de finanças registou uma diminuição de 0,3 p.p, sendo de referir a diminuição quer de 17,4% no número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do ano, quer de 17,8% no número de processos extintos.
- A eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços centrais registou um aumento de 3,2 p.p., tendo-se verificado um aumento de 35,6% no número de processos extintos que superou os 27,5% de acréscimo no número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do mesmo.

O saldo dos processos de contencioso administrativo, no final de 2014, era constituído por 8.300 processos, cuja antiguidade face à sua instauração se apresenta no gráfico seguinte.

### **Antiguidade dos processos de contencioso administrativo pendentes**

(2014, fim de período)



A análise da antiguidade do saldo dos processos de contencioso administrativo permite concluir que, cerca de 73,1% correspondem a processos instaurados em 2014, 15,6% a processos instaurados em 2013 e cerca de 11,3% a processos anteriores a 2013.

## 1.2 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos

### Objetivo 2. Flexibilizar a organização e otimizar os recursos

Ponderação: 40% Realização: 41,7%

Indicadores	2013	2014				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
6. Índice de segurança na informação (%)	77,6	[75;79]	100	35%	77,6	100,0
7. Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,7	[95;98]	98	35%	96,6	100,0
8. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	74,7	[55;70]	90	30%	78,5	114,5

**1.2.1** Índice de segurança na informação (%). Ind.6

Taxa de realização: **100,0 %**

**Meta:** [75;79]

**Valor crítico:** 100

**Resultado:** 77,6

Em 2014 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.

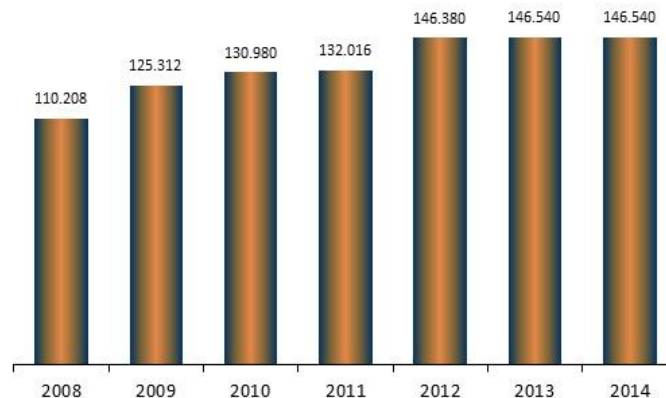
A formalização do processo de gestão dos riscos de segurança iniciou-se em 2008, sendo que, como se conclui dos dados apresentados no quadro seguinte, após um período de incremento significativo, o índice de segurança na informação situa-se atualmente num nível que se pode considerar elevado e que se tem mantido estável nos últimos quatro anos.

**Índice de segurança na informação**

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Índice de segurança na informação (%)	46,5	69,7	75,6	77,6	77,5	77,6	77,6

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

**Riscos de segurança evitados**



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 aplicativos, e também com o surgimento constante de vulnerabilidades para as quais é necessário implementar 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.

**1.2.2** Grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%). Ind. 7

Taxa de realização: **100,0 %**

**Meta:** [95;98]

**Valor crítico:** 98

**Resultado:** 96,6

Em 2014 o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi de 96,6%, resultado que se situou dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([95;98] em %). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

As tecnologias de informação desempenham cada vez mais um papel preponderante no serviço prestado pela AT, daí a importância de aferir o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação.

A Áreas de Gestão de Operações e Comunicações assegura a monitorização continua deste indicador, utilizando para o efeito a Plataforma de *dashboard* executivo para gestão da disponibilidade. O alinhamento entre as diversas áreas de Sistemas de Informação, tendo em vista o alcançar da meta definida é garantido através da elaboração periódica de relatórios de monitorização e controlo.

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.

**1.2.3** Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%). Ind. 8

Taxa de realização: **114,5 %**

**Meta:** [55;70]

**Valor crítico:** 90

**Resultado:** 78,5

Em 2014 frequentaram pelo menos uma ação de formação 78,5% 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 114,5%.

A AT tem 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. Deste modo, é de maior importância a qualificação dos colaboradores da AT, para o que necessariamente contribuem as atividades de aprendizagem e formação.

Em 2014, foram privilegiadas atividades de aprendizagem e formação consideradas prioritárias e relevantes atendendo, essencialmente, às iniciativas e projetos em desenvolvimento na AT, às alterações legislativas introduzidas e ao reforço da eficácia do combate à evasão e fraude fiscais e à economia informal. Sendo certo que as estratégias implementadas pela AT na prossecução dos seus objetivos assenta na utilização intensiva das tecnologias da informação, também neste domínio se concretizaram ações de formação de modo a habilitar os colaboradores da AT à execução dos procedimentos correspondentes.

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

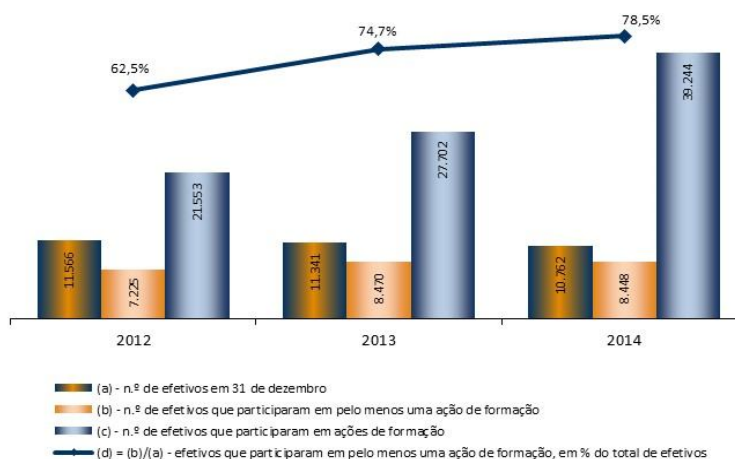
#### Principais ações de formação – 2014



Assunto	N.º de ações de formação	N.º de participantes	Volume de formação (horas)
Alterações introduzidas pelo OE 2014	94	6.921	45.600
Execuções Fiscais: reversão, prescrição, reclamação e graduação de créditos, penhora e venda, SEFWEB- gestão financeira e de devedores	237	6.710	49.558
IRS Mod. 3 - Declarações eletrónicas	50	1.995	12.422
IVA – Análise de contas correntes	54	1.704	11.928
IRC – Apresentação da reforma 2014	22	1.786	10.930
Gestão e Liderança (FORGEP: Liderança e Gestão de Equipas)	8	306	14.544
PEJEF – Inventários – controlo de inventariação física e penhora (e-fatura)	38	1.317	6.227
SNC – Implicações fiscais de transição	7	213	10.650

Como pode ser observado pelo gráfico seguinte, em 2014, comparativamente ao verificado em 2012 e 2013, assistiu-se a uma evolução positiva da atividade formativa, circunstância que evidencia o alinhamento das estratégias adotadas pela área da formação com os objetivos insertos no QUAR da AT. Concretamente, registaram-se aumentos significativos quer do número total de efetivos que participaram em ações de formação (+28,5% de 2012 para 2013 e +41,7% de 2013 para 2014), quer do volume de formação (+8,6% de 2012 para 2013 e +40% de 2013 para 2014) sendo que a percentagem de efetivos que participaram em pelo menos uma ação de formação apresentou, face ao total de efetivos, um incremento de 12,2p.p e 3,8p.p, respetivamente em 2013 e 2014.

#### Efetivos e formação



Em termos globais, durante o ano 2014, a oferta formativa para os colaboradores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional) envolveu 1.233 ações de formação (544 em 2012 e 1.150 em 2013) e o volume de formação atingiu 301.937 horas (197.785 horas em 2012 e 214.843 em 2013).

### 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: 65,3%

Indicadores	2013	2014				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
9. Certificados comprovativos de exportação (prazo médio de emissão, em dias)	2,0	[1;4]	0	20%	1,2	100,0
10. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	77,8	[70;90]	30	20%	88,2	100,0
11. Reembolsos de IVA a 30 dias - código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	29,5	[25;30]	15	25%	22,0	110,9
12. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	-	[20;24]	6	20%	09:40	119,3
13. Eficiência no atendimento telefónico – Call Center (%)	72,1	[72;82]	95	15%	87,8	115,0

**1.3.1** Certificados comprovativos de exportação (prazo médio de emissão, em dias). Ind.9

 Taxa de realização: **100,0 %**
**Meta:** [1;4]

**Valor crítico:** 0

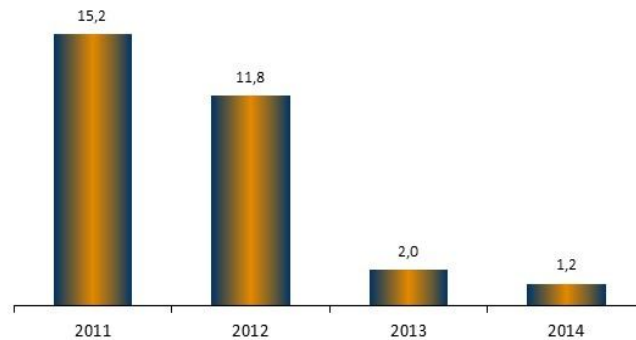
**Resultado:** 1,2

Em 2014 o prazo médio de emissão dos certificados comprovativos de exportação (CCE) foi de 1,2 dias, resultado que se situou dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([1;4] 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 189.º, da Lei n.º 83-C/2013, 31 de dezembro (Orçamento de Estado para 2014), situação que se verifica em 5% do total das declarações aduaneiras de exportação.

Este indicador foi introduzido no ano de 2013 no QUAR da AT, com o objetivo de acompanhar e evidenciar os resultados práticos de uma das medidas simplex exportação – 2012. 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 (a administração deixava de confrontar o suporte documental com a declaração residente no sistema informático), permitiria maior celeridade na entrega do CCE ao declarante. Os resultados obtidos têm sido bastante positivos, tal como se pode verificar no gráfico abaixo.

**Tempo médio de emissão de CCE**  
(em dias)



Importa também registar a crescente adesão dos operadores económicos, porquanto se no final de 2013 existia um total de 49.879 CCE emitidos, o número de CCE emitidos no final de 2014 foi de 56.788, o que representou um aumento de 13,9%.

**1.3.2** Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias). Ind.10

Taxa de realização: **100,0 %**

**Meta:** [70;90]

**Valor crítico:** 30

**Resultado:** 88,2

Em 2014 o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 88,2 dias, resultado que se situou dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([70;90] em dias). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

Considerando a relevância que as decisões da AT, em sede de informações vinculativas, têm para muitos dos contribuintes, sendo que a obtenção de resposta em tempo útil aumenta a certeza e segurança jurídicas no relacionamento dos contribuintes com a AT, o indicador "Informações vinculativas", ao medir a capacidade de resposta da AT às solicitações dos contribuintes, constitui um referencial essencial para a melhoria do serviço que é prestado.

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 – 2014**

Direções de serviços (DS)	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)
DS do IRS	30.141	400	75,4	9.241	60	154,0	39.382	460	85,6
DS do IRC	26.031	367	70,9	11.915	122	97,7	37.946	489	77,6
DS do IVA	68.522	778	88,1	19.456	144	135,1	87.978	922	95,4
DS do IMI	1.826	50	36,5	7	1	7,0	1.833	51	35,9
DS do IMT	13.427	109	123,2	166	14	11,9	13.593	123	110,5
DS de RI	1.445	17	85,0	0	0	-	1.445	17	85,0
DS IECIV	203	5	40,6	0	0	-	203	5	40,6
<b>Total</b>	<b>141.595</b>	<b>1.726</b>	<b>82,0</b>	<b>40.785</b>	<b>341</b>	<b>119,6</b>	<b>182.380</b>	<b>2.067</b>	<b>88,2</b>

As metas, que desde 2012 têm vindo a ser definidas pela AT, para o prazo de resposta a pedidos de informação vinculativa, têm-se situado bastante abaixo dos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da Lei Geral Tributária que em 2014 eram de 90 e 150 dias, respetivamente, para os pedidos de informação vinculativa de carácter urgente ou normal. Os resultados deste indicador em 2012 e 2013 foram de 81,3 e 77,8 dias, respetivamente. Em 2014, apesar do resultado de 88,2 dias ser superior aos verificados nos dois anos anteriores, continuou a situar-se abaixo dos prazos legalmente estabelecidos.

**1.3.3** Reembolsos de IVA a 30 dias - código 51 (prazo médio de pagamento, em dias). Ind.11

Taxa de realização: **110,9 %**

**Meta:** [25;30]

**Valor crítico:** 15

**Resultado:** 22,0

Em 2014 o prazo médio de pagamento de reembolsos do IVA a 30 dias, com o código 51, foi de 22 dias, resultado que se situou favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta anual ([25;30] em dias). A taxa de realização correspondente foi de 110,9%.

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.

No quadro abaixo são apresentados os resultados obtidos para o indicador referente ao prazo médio de pagamento dos reembolsos de IVA a 30 dias, com o código 51.

**Reembolsos do IVA a 30 dias – código 51**

Indicador	2011	2012	2013	2014

Reembolsos do IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento em dias)	21,1	26,0	29,5	22,0
---	------	------	------	------

Como se pode constatar, nos últimos quatro anos os resultados registados por este indicador foram inferiores ao prazo dos 30 dias estipulado legalmente, sendo de realçar que em 2014 foi de 22 dias, o que evidencia uma antecipação média do pagamento dos reembolsos em 8 dias. Importa referir que o resultado alcançado advém, quer dos ganhos de eficiência dos serviços, quer do esforço financeiro do Estado.

<b>1.3.4</b> Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos) Ind.12	Taxa de realização:	<b>119,3 %</b>
---	---------------------	----------------

**Meta:** [20;24]                                      **Valor crítico:** 6                                      **Resultado:** 09:40

Em 2014, o tempo médio relativo ao desalfandegamento na importação foi de 9 horas e 40 minutos, resultado que se situou favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta anual ([20;24] em horas e minutos). A taxa de realização alcançada foi de 119,3%.

A necessidade reforçada de assegurar a proteção e a segurança nas fronteiras externas da União Europeia, transformaram o papel das autoridades aduaneiras, conferindo-lhes um papel preponderante no circuito de abastecimento e, no que respeita ao controlo e à gestão do comércio internacional, tornando-as num catalisador da competitividade dos países e das empresas. 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.

Este indicador foi introduzido em 2014 no QUAR da AT, com o objetivo de acompanhar a eficiência da estratégia prosseguida pela Área de Gestão Aduaneira, de simplificar e acelerar o processo de desalfandegamento das mercadorias através da desmaterialização da declaração aduaneira e da realização de controlos mais eficientes. O seu apuramento efetua-se pela ponderação, do somatório do número de horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída, pelo total das declarações, sendo excluídas do seu apuramento, quer as declarações aceites no âmbito do procedimento simplificado com apresentação de complementar no prazo de 24 horas, quer as cujo código de modo de pagamento seja igual a A (pagamento a pronto), bem como os fins de semana.

A ausência de informação de histórico relativo a este indicador, apenas nos permite realçar o resultado bastante positivo alcançado em 2014 por referência à meta fixada.

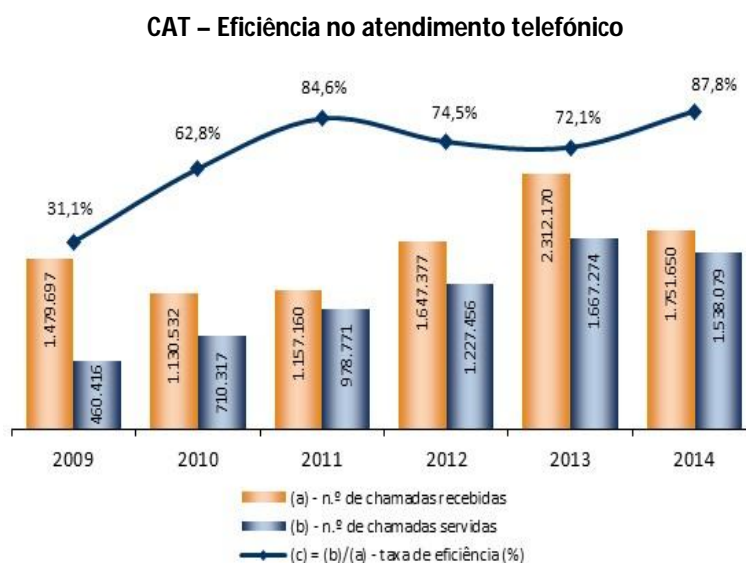
<b>1.3.5</b> Eficiência no atendimento telefónico – <i>Call Center</i> (%). Ind. 13	Taxa de realização:	<b>115,0 %</b>
--	---------------------	----------------

**Meta:** [72;82]                                      **Valor crítico:** 95                                      **Resultado:** 87,8

Em 2014 foram recebidas, no Centro de Atendimento Telefónico (CAT) da AT, 1.751.650 chamadas telefónicas tendo sido servidas (atendidas) 1.538.079. Deste modo, a taxa de eficiência no atendimento telefónico (servidas/recebidas) foi de 87,8%, situando-se acima do limite superior do

intervalo definido como meta anual ([72;82] em %). A taxa de realização correspondente foi de 115,0%.

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 pela inversão dessa tendência, sendo que 2014 se destaca por apresentar novamente um crescimento significativo. De facto, em 2014 a eficiência no atendimento telefónico, ao atingir os 87,8%, registou o melhor desempenho de sempre, correspondendo a uma subida de 15,7 pontos percentuais relativamente a 2013.



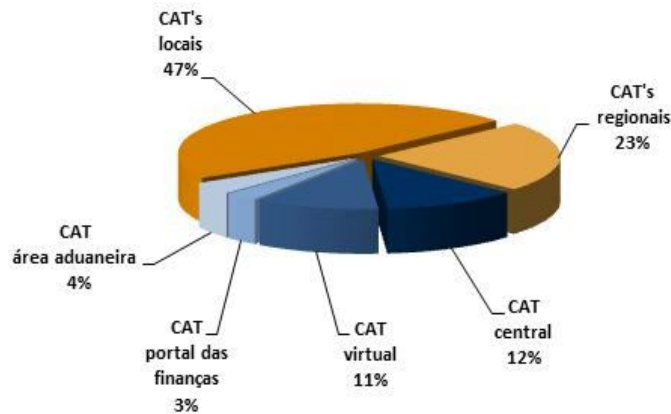
Em 2014, face a 2013, verificou-se um decréscimo de 24,2% do número de chamadas recebidas; contudo, deve ter-se em consideração, que em 2013 a procura foi anormalmente elevada, o que esteve relacionado com ocorrências excecionais em diversas matérias (liquidação de IUC de vários anos, divergências de IRS, e-fatura, etc.), sendo que muitas das quais não se repetiram em 2014.

Desde que foi disponibilizado, o serviço prestado pelo CAT tem, de facto, mantido uma elevada procura, quer por estar perfeitamente divulgado, quer por ser reconhecida a sua resposta plena às necessidades dos contribuintes e operadores económicos. No sentido de melhorar o serviço prestado, tem sido preocupação da AT alargar as valências e serviços prestados pelo CAT, de que são exemplo:

- A adoção de tecnologia inovadora que permite a autenticação segura nas interações telefónicas, prevista no Plano para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte. Com a introdução de níveis de segurança que permitem garantir um atendimento em ambiente seguro, com garantia de identidade dos interlocutores e salvaguarda do dever de sigilo, evita-se a deslocação dos contribuintes e operadores económicos aos serviços da AT (atendimento presencial) e facilita-se o apoio ao cumprimento das suas obrigações tributárias e aduaneiras;
- A colaboração com a equipa do Projeto de Melhoramento do Cumprimento Fiscal em campanha telefónica de sensibilização e de informação;
- O agendamento de atendimento presencial nos serviços locais de finanças, serviços aduaneiros e, também, no Serviço de Informações Fiscais.

A relevância de cada uma das áreas de atendimento na estrutura do CAT da AT pode ser observada no gráfico seguinte.

**Chamadas servidas por área de atendimento - 2014**  
(% do total)



Em 2014, do total de chamadas telefônicas servidas, 93% foram direcionadas à área tributária, das quais 47% foram asseguradas pelos CAT locais e 23% pelos CAT regionais. As restantes chamadas servidas dizem respeito às áreas aduaneira e do Portal das Finanças (“questões aduaneiras e impostos especiais de consumo” e “questões técnicas do Portal das Finanças”) representando, respectivamente, 3% e 4%.

#### 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: 111,3 %						
Indicadores	2013	2014				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal Internet (%)	76,0	[72;78]	90	30%	75,1	100,0
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	21:48	[21;24]	10	35%	16:28	112,1
16. Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	11	[14;18]	10	35%	11,2	120,2

**1.4.1** Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%). Ind. 14

Taxa de realização: **100,0 %**



**Meta:** [72;80]**Valor crítico:** 90**Resultado:** 75,1

Em 2014 o resultado do nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal *Internet* foi de 75,1 %, situando-se dentro do intervalo definido como meta anual ([72;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

O nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos, sobre a qualidade dos serviços prestados através do canal *internet*, é apurado através de inquéritos direcionados aos utilizadores gerais, técnicos oficiais de contas, operadores aduaneiros e notários, que utilizam o Portal das Finanças para informação e cumprimento das suas obrigações fiscais.

Estes inquéritos, efetuados no âmbito do Sistema de Inquéritos da AT, são um contributo importante para a melhoria contínua dos serviços prestados, quer no canal *internet* quer nos restantes canais de interação, pois permitem recolher e avaliar, nomeadamente:

- Índices de satisfação no relacionamento com a Administração Fiscal através do canal *internet*;
- Necessidade de utilização dos restantes canais de comunicação (atendimento presencial, apoio telefónico (*help-desk*) e correio eletrónico);
- Funcionamento do Portal das Finanças, quando comparado com o de outros serviços públicos;
- Se existem serviços pretendidos que não estão disponíveis.

A análise dos resultados obtidos possibilita uma reflexão sobre os pontos fortes e fracos do serviço prestado e uma medição da sua eficácia e eficiência, apoiando o processo de tomada de decisão no sentido de, numa perspetiva de melhoria contínua, adequar o desenvolvimento dos serviços a disponibilizar pela AT às necessidades sentidas e expressadas pelos utilizadores.

Os inquéritos, com vista a recolher a opinião sobre a qualidade dos serviços prestados através do canal *internet* no decorrer do ano de 2014, foram disponibilizados na internet entre 05 e 18 de janeiro de 2015. Das respostas rececionadas, responderam à questão sobre a qualidade do Portal das Finanças 40.560 utilizadores, sendo que 75,1% consideraram o serviço prestado através deste canal como “muito bom” ou “bom” (resultado que se situou 0,9 p.p. abaixo do registado em 2013) com a seguinte desagregação:

- Qualidade do serviço “muito bom”: 14,0%, inferior em 0,4 p.p. ao registado em 2013;
- Qualidade do serviço “bom”: 61,1%, inferior em 0,5 p.p. ao registado em 2013.

Refira-se ainda que:

- 64,4% 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;
- 49,7% 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, 91,4% considerou ser melhor ou idêntico.

**1.4.2** Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss)). Ind. 15

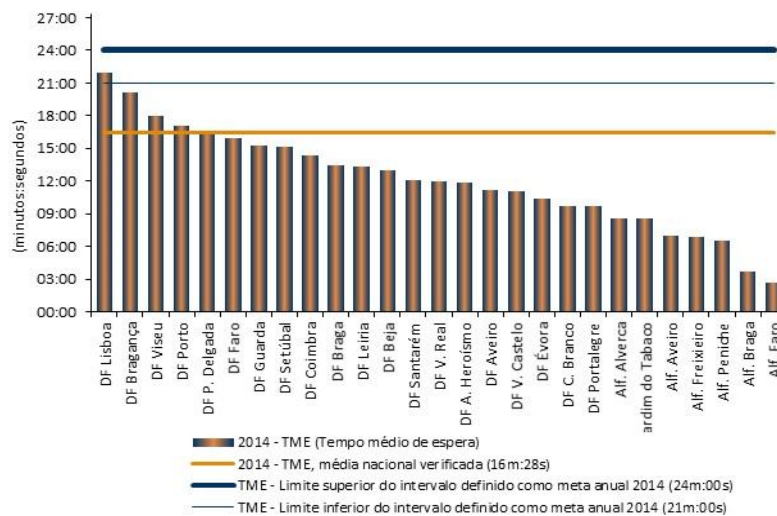
Taxa de realização: **112,1 %****Meta:** [21;24]**Valor crítico:** 10**Resultado:** 16:28



Em 2014 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 16m:28s. O resultado alcançado situou-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta anual ([21;24] em minutos). A taxa de realização correspondente foi de 112,1%.

O gráfico seguinte apresenta, para 2014, relativamente a cada direção de finanças (DF) e a cada alfândega (Alf.), o TME no atendimento presencial. Os dados apresentados permitem verificar que, face ao intervalo definido como meta anual os TME para ser atendido presencialmente e situaram todos favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo, com exceção de uma direção de finanças que ainda assim se situa dentro daquele intervalo.

**TME para atendimento presencial,  
por direção de finanças e alfândegas, em 2014**



Em 2012 e 2013 verificou-se uma tendência de aumento do TME para atendimento presencial, sendo que em 2013 foram atingidos os 21 minutos e 48 segundos, resultado a que não foi alheio o aumento substancial verificado no número de atendimentos presenciais (+8,7% face a 2012, em termos de serviços comparáveis). Em 2014 registou-se uma inversão dessa tendência, tendo o TME para atendimento presencial descido para 16 minutos e 28 segundos, menos 5 minutos e 20 segundos que em 2013. Simultaneamente, em 2014, registou-se uma descida no número de atendimentos presenciais. Concretamente, nos 165 serviços onde o SIGA se encontra instalado, foram efetuados 11.937.756 atendimentos presenciais durante o ano de 2014, sendo que comparativamente a 2013 e tendo em conta apenas os serviços passíveis de comparação foram efetuados menos 4,3% atendimentos (11.856.091 em 2013 e 11.351.880 em 2014).

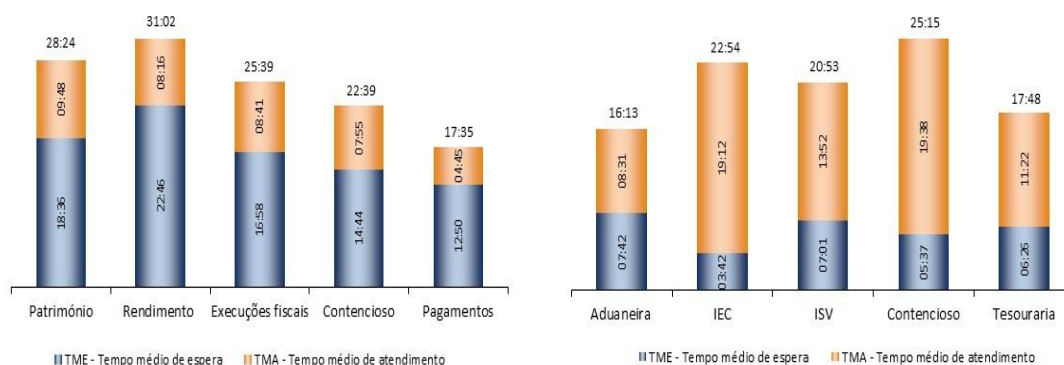
**Tempo médio de espera para atendimento presencial**

Indicador	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tempo médio de espera para atendimento presencial (mm:ss)	16:39	14:43	13:39	15:40	21:48	16:28

Nos gráficos seguintes, apresentam-se os tempos de atendimento presencial referentes a 2014, tendo em consideração os TME e TMA (tempo médio de atendimento), registados a nível nacional.

**TME + TMA por assunto, nos serviços de finanças e nas alfândegas**

(2014 - (min:seg))



Conforme se pode observar, em 2014, os cidadãos para resolverem os seus assuntos demoraram em média, entre 17 minutos e 35 segundos e 31 minutos e 2 segundos nos serviços de finanças e entre 16 minutos e 13 segundos e 25 minutos e 15 segundos nas alfândegas. Refira-se, que em termos médios, os tempos de atendimento presencial registados em 2014 foram inferiores aos de 2013, tanto nos serviços de finanças como nas alfândegas.

**1.4.3** Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias). Ind. 16

Taxa de realização: **120,2 %**

**Meta:** [14;18]

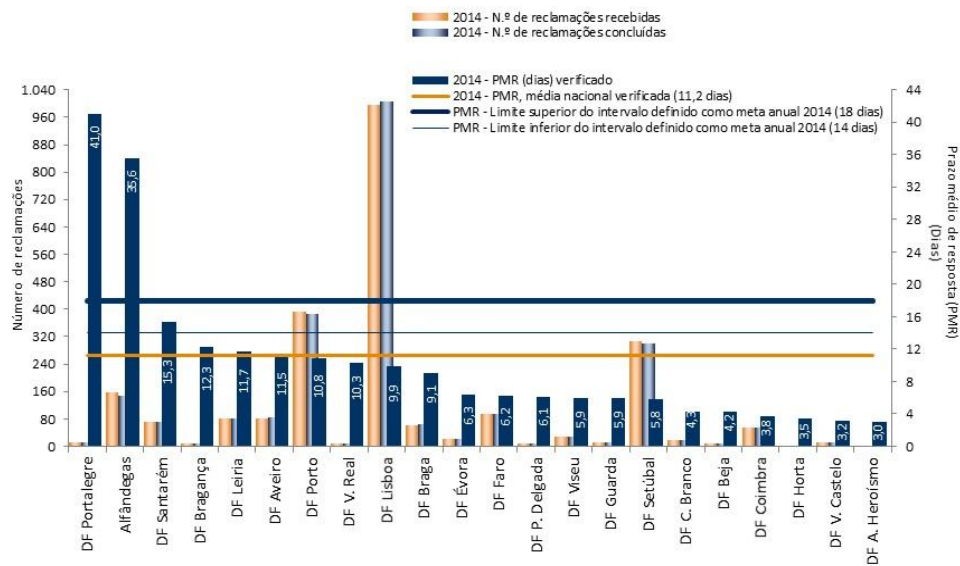
**Valor crítico:** 10

**Resultado:** 11,2

Em 2014 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 11,2 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 120,2%.

Os dados apresentados no gráfico seguinte relativamente a cada direção de finanças (DF) e às alfândegas permitem verificar que, face ao intervalo definido como meta anual, em 2014, os resultados do tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento situaram-se desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo em duas situações e no intervalo numa situação, sendo que nas restantes situações situaram-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo.

**Reclamações e tempo médio de resposta, por direção de finanças e alfândegas, em 2014**



O quadro seguinte sintetiza a informação dos últimos seis anos relativa às reclamações ao atendimento. Em termos de quantidade, o número de reclamações apresentadas, em 2014, foi de 2.440, sendo que foram concluídas 2.426, ou seja cerca de 99,4%, o que levou ao aumento do saldo de pendentes de 31 no início do ano para 45 no final do ano. Comparativamente a 2013, foram apresentadas menos 713 reclamações e concluídas menos 772, sendo que a percentagem de conclusão das reclamações apresentadas foi inferior em 2 p.p.. O tempo médio de resposta às reclamações, que tem diminuído consistentemente nos últimos anos, em 2014 foi semelhante ao do ano anterior, situando-se em cerca de 11 dias.

**Reclamações ao atendimento\***

Indicador	2009	2010	2011	2012	2013*	2014*
(A) - Número de reclamações apresentadas	1.632	1.342	1.794	2.182	3.153	2.440
(B) - Número de reclamações respondidas	1.583	1.311	1.752	2.145	3.198	3.426
Percentagem de reclamações respondidas (B)/(A)	97,0%	97,7%	97,7%	98,3%	101,4%	99,4%
Tempo médio de resposta (dias)	33	20	16	14	11	11

\* A partir de 2013, inclusive, inclui as reclamações ao atendimento apresentadas nos serviços da área aduaneira.

Através do quadro seguinte, identificam-se os assuntos reclamados, durante o ano de 2014, nas vertentes qualidade, organização e instalações.

Vertente	Assunto	Reclamações apresentadas em 2014	
		Número	%face ao total
Qualidade	Identificação do funcionário/Serviço	15	0,8%
	Demoras no atendimento	148	7,5%

	Incumprimento de prazos	19	1,0%
	Incorreção no atendimento	369	18,7%
	Qualificação do técnico	152	7,7%
	Reclamação ininteligível	10	0,5%
	Direito de preferência/Prioridade	63	3,2%
	<b>Sub Total</b>	<b>776</b>	<b>39,3%</b>
Organização	Horário de atendimento	15	0,8%
	Escassez de recursos humanos	35	1,8%
	Deficiente gestão dos serviços/recursos	283	14,3%
	Complexidade de procedimentos	717	36,3%
	Reclamação ininteligível	2	0,1%
	<b>Sub Total</b>	<b>1.052</b>	<b>53,3%</b>
Instalações	Acessibilidades/Instalações inadequadas	46	2,3%
	Escassez de meios/Equipamentos	13	0,7%
	Funcionamento deficiente	10	0,5%
	Reclamação ininteligível	0	0,0%
	Sistema informático/inoperacional	76	3,9%
	<b>Sub Total</b>	<b>145</b>	<b>7,4%</b>
<b>Total</b>		<b>1.973</b>	<b>100,0%</b>
Fora de âmbito		467	
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>2.440</b>	

Em 2014, foi na vertente “Organização” que ocorreu o maior número de reclamações, atingindo 1.052, o que correspondeu a 53,3% do total de reclamações apresentadas (excluindo as fora de âmbito). Das reclamações feitas em termos de “Organização”, de referir que cerca de 36,3%, tiveram como assunto a “Complexidade de procedimentos” e cerca de 14,3% tiveram como assunto a “Deficiente gestão dos serviços/recursos”. O número de reclamações foi de 776 na vertente “Qualidade” e de 145 na vertente “Instalações”, o que correspondeu, respetivamente, a 39,3% e 7,4% do total de reclamações apresentadas (excluindo as fora de âmbito).

## 2. Atividades desenvolvidas em 2014

### 2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2014 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 2014**

Objetivo operacional	Número de atividades avaliadas em 2014	Número de atividades – execução 2014		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	101	99	0	2
2. Flexibilizar a organização e otimizar os recursos	55	51	1	3
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas e reforçar o controlo aduaneiro	96	91	4	1
4. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	24	24	0	0
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>265</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Em % do total</b>	<b>100,0%</b>	<b>96,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,2%</b>

No início de 2014 estavam previstas 278 atividades, sendo que ao longo do ano foram eliminadas 2, na sequência da revisão dos QUAR das unidades orgânicas, pelo que no conjunto do ano é considerado um total de 276 atividades a serem avaliadas. Tal como se retira da informação do quadro acima, do total das atividades avaliadas em 2014, cerca de 96,0% foram totalmente concluídas, 1,8% foram parcialmente concluídas e 2,2% não tiveram execução.

## 2.2 Atividades em destaque

- **Atendimento presencial por marcação (APM)**

No cumprimento do seu objetivo estratégico de melhoria do serviço prestado aos contribuintes e operadores económicos, facilitando o cumprimento voluntário, a AT possibilitou, desde 2 de janeiro de 2014, o agendamento de atendimento presencial, 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 junto dos serviços locais da AT.

Pretende-se que o atendimento seja marcado de acordo com a disponibilidade dos contribuintes/operadores económicos e/ou seus representantes 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.

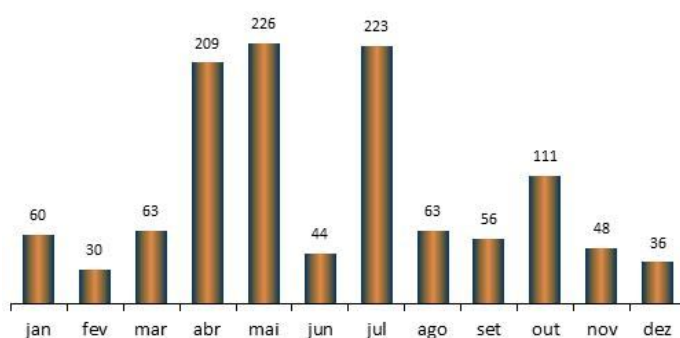
A marcação é confirmada por mensagem para o endereço de correio eletrónico já fiabilizado ou que seja indicado no ato de agendamento e é disponibilizada informação sobre a documentação indispensável à resolução do assunto a tratar, de modo a evitar múltiplas deslocações.

Numa primeira fase, o atendimento presencial por marcação, com agendamento solicitado através do Centro de Atendimento Telefónico (707 206 707), abrangeu apenas os serviços tributários e aduaneiros do distrito de Lisboa e, durante a “campanha do IRS”, o Serviço de Informações Fiscais também em Lisboa.

Numa segunda fase, concretamente a partir de 1 de julho de 2014, o atendimento presencial por marcação foi alargado a um conjunto de 72 serviços locais de finanças que se distribuem pelos distritos de Angra do Heroísmo, Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Coimbra, Évora, Faro, Leiria, Ponta Delgada, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.

Em 2014 foram feitos 1.169 agendamentos para atendimento presencial por marcação, sendo a sua evolução ao longo do ano apresentada no gráfico seguinte.

**Agendamentos para atendimento presencial por marcação- 2014**  
(número)



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 (e-balcão), às necessidades dos cidadãos, reduzindo o tempo de espera e melhorando a qualidade do atendimento. 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 e-balcão**

A AT implementou e disponibilizou, em junho de 2014, o sistema e-balcão, através do qual os contribuintes podem aceder a todos os serviços de atendimento, tornando dispensável a deslocação física aos serviços, garantindo uma resposta única por parte dos serviços da AT.

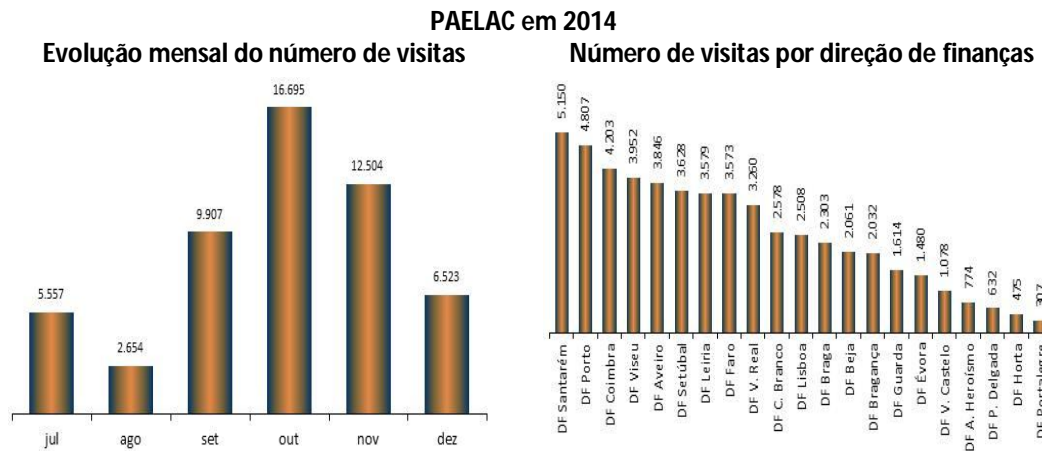
Desde a disponibilização do serviço de atendimento e-balcão até ao final de 2014, foram registados pelos contribuintes 106.832 pedidos de informação tendo sido concluídos 97.112 pedidos o que corresponde a uma taxa de conclusão de 90,9%. A distribuição destes pedidos foi a seguinte:

- 37,8% (40.280) para os serviços centrais, com uma taxa de conclusão de 85,6%;
- 38,8% (41.298) para as direções de finanças, com uma taxa de conclusão de 93,9%;
- 23,4% (24.963) para os serviços de finanças, com uma taxa de conclusão de 94,4%.

- **Plano de Ações Externas Locais de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário – PAELAC**

Iniciaram-se, em julho de 2014, as operações externas do Plano de Ações Externas Locais de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário (PAELAC), no âmbito do sistema e-fatura, sendo que até final de 2014 foram realizadas 53.840 visitas.

Os gráficos seguintes apresentam a evolução mensal das visitas realizadas e a distribuição por direção de finanças (DF).



O PAELAC conduz a uma presença da AT nas instalações dos agentes económicos, proporcionando-lhes os esclarecimentos necessários acerca das obrigações de faturação e de comunicação dos elementos das faturas, permitindo simultaneamente a recolha de informação, sobre o modo e o grau de cumprimento daquelas obrigações por cada agente económico.

- **Sistema 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 motocicletas;
  - c) Alojamento, restauração e similares;
  - d) Cabeleireiro e institutos de beleza.

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



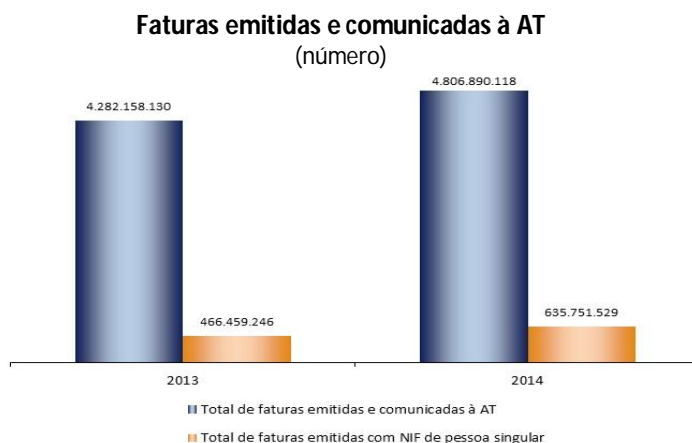
O sistema e-fatura integra-se no Plano Estratégico para a Qualidade no Serviço ao Contribuinte, cujo objetivo consiste em converter a administração fiscal portuguesa numa das mais eficientes a nível internacional, focada na prestação de um serviço de apoio de elevada qualidade aos contribuintes, apostando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

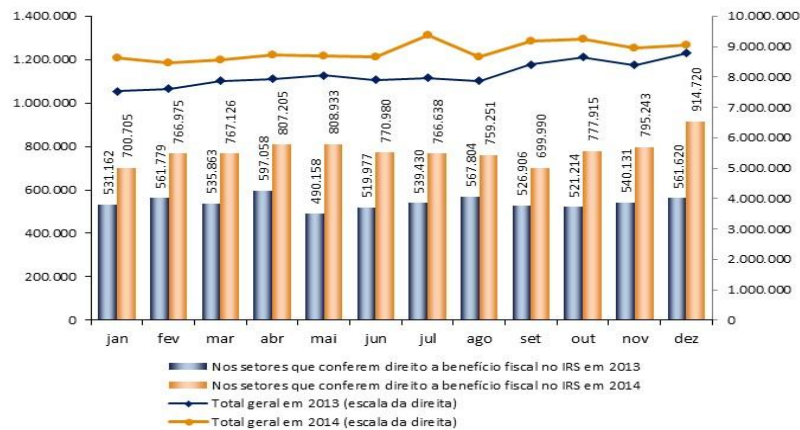
Conforme se pode observar no gráfico seguinte, no ano de 2014 foram emitidas e comunicadas à AT cerca de 4,8 mil milhões de faturas e a quantidade de faturas emitidas com o NIF de pessoa singular ultrapassou os 635 milhões, o que comparativamente a 2013 corresponde a aumentos de 12,3% e 36,3%, respetivamente.



Quanto ao número de consumidores que solicitaram a inserção do seu NIF nas faturas, tanto em termos globais como nos setores que conferem direito a benefício fiscal no IRS, a evolução verificada ao longo de 2014 confirma um crescimento significativo comparativamente ao registado em 2013, tal como evidencia o gráfico seguinte.

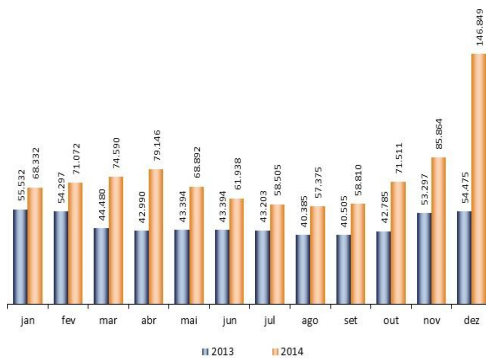
**Consumidores que solicitaram inserção do NIF nas faturas**  
(número)



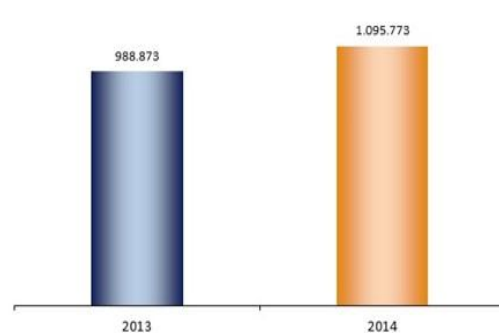


Simultaneamente, como mostram os dois gráficos seguintes, em 2014, tanto o número de consumidores que registaram faturas no Portal das Finanças como o número de emittentes distintos que comunicaram faturas à AT, apresentaram acréscimos substanciais face a 2013.

**Número de consumidores que registaram faturas no Portal das Finanças**



**Número de emittentes distintos que comunicaram faturas à AT**



O comportamento dos consumidores e empresas, refletido nos gráficos apresentados, evidencia a sua grande adesão ao sistema e-fatura.

• **Sorteio “Fatura da Sorte”**

O sorteio “Fatura da Sorte” integra-se no sistema e-fatura, é um projeto de cidadania fiscal que tem como objetivo o combate à economia paralela, através da participação dos cidadãos, e visa atribuir, mediante sorteio e de forma aleatória, prémios às pessoas singulares enquanto consumidores finais que exigem a emissão de fatura com NIF.

O funcionamento do sorteio é muito simples, bastando aos consumidores exigirem a emissão de fatura com o seu NIF, 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

peças singulares, nem de atividades desenvolvidas no âmbito do exercício de profissões livres;

- ✓ É atribuído um cupão “Fatura da Sorte” por cada 10,00 euros, ou por cada fração indivisível de 10,00 euros.

O sorteio iniciou-se em abril de 2014, sendo realizado um sorteio por semana, designado “sorteio regular”, e dois sorteios semestrais, designados “sorteios extraordinários”, efetuados nos meses de junho e dezembro. Até ao final de dezembro de 2014 realizaram-se 39 sorteios regulares e 2 extraordinários.

Ao longo de 2014 o número de faturas elegíveis para o sorteio, e bem assim o número de candidatos, foi aumentando significativamente. Concretamente, o número de faturas elegíveis para o sorteio em dezembro (43.467.718) foi o mais alto de sempre e representou um aumento de cerca de 26%, face ao número de faturas elegíveis nos concursos de abril e de 21% quando comparado com o mês anterior. Quanto ao número de candidatos ao sorteio, em dezembro foi também o mais elevado de sempre, correspondendo a um universo de 8.415.908 consumidores finais com faturas, com o respetivo NIF, um crescimento de cerca de 7%, face aos concursos de abril.

- **Projeto *compliance* - Melhoramento do Cumprimento Fiscal**

No âmbito do Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal (PMCF) foram identificadas como áreas prioritárias para 2014 o controlo e acompanhamento dos Contribuintes de Elevada Capacidade Patrimonial (CECP) e dos Profissionais Liberais (PLAM), que se traduziram nos seguintes objetivos:

- ✓ Desenvolver uma metodologia de acompanhamento e controlo;
- ✓ 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.

### 3. Recursos humanos, financeiros e materiais

#### 3.1 Recursos humanos

Em 2014 a taxa média de utilização dos recursos humanos foi cerca de 88% face ao planeado para o conjunto do ano (12.228), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 10.762. De realçar, que no universo planeado para 2014 estavam previstos 1.000 inspetores tributários cujo início de funções não ocorreu. Relativamente ao verificado no início do ano (11.341 efetivos, o mesmo que em 31 de dezembro de 2013), registou-se uma redução de 579 trabalhadores, o que em termos relativos corresponde a um decréscimo de cerca de 5,1%.

No quadro seguinte é apresentada, relativamente aos anos de 2013 e 2014, 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

Categoria/Carreira	Pontuação	N.º efetivos 31/12/2013 01/01/2014	Planeado 2014		Realizado 2014 (31/12/2014)		Desvio 2014 face ao planeado		Desvio 2014 face a 2013
			N.º efetivos	Pontos	N.º efetivos	Pontos	N.º efetivos	Pontos	N.º efetivos
	(a)	(b)	(c)	(d)=(a)* (c)	(e)	(f)=(a)* (e)	(g)=(e)-(c)	(h)=(f)-(d)	(i)=(e)-(b)
Dirigente - direção superior	20	17	17	340	14	280	-3	-60	-3
Dirigente intermédio*	16	260	260	4.160	259	4.144	-1	-16	-1
Chefia tributária	16	1.193	1.190	19.040	1.164	18.624	-26	-416	-29
Investigação tributária	12	8	9	108	7	84	-2	-24	-1
Técnico superior	12	229	229	2.748	246	2.952	17	204	17
Técnico superior aduaneiro	12	263	267	3.204	255	3.060	-12	-144	-8
Técnico superior laboratório	12	1	1	12	0	0	-1	-12	-1
Especialista informática	12	101	101	1.212	97	1.164	-4	-48	-4
Técnico economista	12	142	141	1.692	122	1.464	-19	-228	-20
Técnico jurista	12	24	25	300	20	240	-5	-60	-4
GAT-gestão tributária	12	1.400	1.398	16.776	1.284	15.408	-114	-1.368	-116
GAT-inspeção tributária	12	2.019	3.004	36.048	1.910	22.920	-1.094	-13.128	-109
GAT-técnico de administração tributária adjunto	12	3.265	3.228	38.736	3.117	37.404	-111	-1.332	-148
Técnico verificador aduaneiro	12	253	253	3.036	249	2.988	-4	-48	-4
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	9	3	3	27	2	18	-1	-9	-1
Secretário aduaneiro	9	193	190	1.710	191	1.719	1	9	-2
Técnico informática	9	62	62	558	61	549	-1	-9	-1
Verificador auxiliar aduaneiro	9	614	609	5.481	568	5.112	-41	-369	-46
Assistente técnico	8	959	931	7.448	901	7.208	-30	-240	-58
Subinspetor	8	2	2	16	2	16	0	0	0
Pessoal ex- Junta Crédito Público	8	7	7	56	2	16	-5	-40	-5
Assistente operacional	5	325	300	1.500	290	1.450	-10	-50	-35
Outras	5	1	1	5	1	5	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>11.341</b>	<b>12.228</b>	<b>144.213</b>	<b>10.762</b>	<b>126.825</b>	<b>-1.466</b>	<b>-17.388</b>	<b>-579</b>

\* Os Chefes de EPM1 e EPM2 (cujo estatuto remuneratório é equiparado, respetivamente, a diretor de serviços e chefe de divisão) encontram-se integrados na linha relativa aos dirigentes intermédios (22 especialistas de informática e 1 GAT - gestão tributária).

Conforme se pode verificar no quadro anterior, em 2014, 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 74,6% dessa redução ocorreu na carreira de “GAT-inspeção tributária”, o que se explica pelo facto de no planeado para 2014 estarem previstos 1.000 inspetores tributários cujo início de funções não ocorreu, como referido anteriormente. Excluindo esta situação, a redução de efetivos da AT foi especialmente significativa nas carreiras de “GAT-gestão tributária” (7,8%), “GAT-técnico de administração tributária adjunto” (7,6%), “Verificador auxiliar aduaneiro” (2,8%) e “Assistente técnico” (2%).

Em 2014, a gestão dos recursos humanos assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Análise e implementação na AT da nova Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada pela Lei nº 35/2014, de 20/06;
- 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;
- Conclusão do procedimento concursal relativo ao 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 e início da negociação com as estruturas sindicais da proposta de acordo coletivo de empregador público (ACEP);
- 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, acidentes de trabalho, bem como de jornadas contínuas, cujo aumento substancial se deveu à publicação da Lei nº 35/2014, de 20/06;
- Verificação e publicação das delegações de competências;
- Realização do movimento de transferências.

## 3.2 Recursos financeiros

### 3.2.1 Orçamento e suas componentes

Em 2014 a despesa total da AT foi de 609,1 milhões de euros, pelo que a taxa média de execução do orçamento se situou nos 96,5% face ao orçamento anual disponível de 631,1 milhões de euros. Tendo em conta o realizado neste período, o saldo disponível situou-se nos 22 milhões de euros.

Por confronto com 2013, em 2014 foram utilizados mais 8,7 milhões de euros, o que corresponde a um aumento da despesa de apenas 1,5%.

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 2014, 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 2013 e 2014**  
(milhões de euros)

Componentes da despesa	Orçamento 2013 realizado	Orçamento 2014			
		Aprovado (a)	Disponível (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	600,38	564,95	631,14	609,13	-22,02
Despesas com pessoal	444,37	421,87	458,19	443,53	-14,66
Aquisição de bens e serviços	140,28	114,66	138,00	132,70	-5,30
Outras despesas correntes	15,74	28,41	34,96	32,90	-2,06
PIDDAC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total (Funcionamento + PIDDAC)</b>	<b>600,38</b>	<b>564,95</b>	<b>631,14</b>	<b>609,13</b>	<b>-22,02</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 2014 é a apresentada no quadro seguinte.

**Orçamento de funcionamento 2014 – fontes de financiamento**  
(milhões de euros)

	Execução	%face ao total
Receitas gerais	294,2	48,3
Receitas próprias	194,8	32,0
Transição de saldo	37,9	6,2
FET/FEA	81,6	13,4
Fundos comunitários	0,6	0,1
<b>Total</b>	<b>609,1</b>	<b>100,0</b>

Verifica-se, que as receitas gerais provenientes do OE suportaram cerca de 48,3% da despesa realizada pela AT em 2014, sendo a maior parte da despesa remanescente financiada por receitas próprias e pelo FET/FEA.

### Estrutura da despesa

O quadro seguinte contém a distribuição da despesa total de 2014, pelas diferentes rubricas que a compõem.

#### Orçamento de funcionamento 2014 – estrutura da despesa (milhões de euros)

	Montante	%face ao total
Despesas correntes		
Despesas com pessoal	443,5	72,8
Aquisição de bens e serviços	132,7	21,8
Outras despesas correntes	12,0	2,0
Transferências correntes	0,6	0,1
<b>Total das despesas correntes</b>	<b>588,8</b>	
Despesas de capital		
Investimentos	20,3	3,3
<b>Total</b>	<b>609,1</b>	<b>100,0</b>

Em 2014 as despesas com pessoal representaram 72,8% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços, com 21,8%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2014, representaram 3,3%.

### Despesa por fontes de financiamento

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2014 por fontes de financiamento.

#### Orçamento de funcionamento 2014 – despesa por fontes de financiamento (milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
<b>Despesas correntes</b>	<b>290,4</b>	<b>181,0</b>	<b>35,8</b>	<b>81,6</b>	<b>0,0</b>	<b>588,8</b>
Despesas com pessoal	261,9	94,1	6,0	81,6	0,0	443,5
Remunerações certas e permanentes	209,6	69,0	2,5	0,0	0,0	281,1
Abonos variáveis ou eventuais	3,7	4,5	2,7	65,6	0,0	76,5
Segurança social	48,6	20,6	0,8	16,0	0,0	86,0
Aquisição de bens	0,1	4,8	0,1	0,0	0,0	5,0
Aquisição de serviços	20,5	77,6	29,6	0,0	0,0	127,7
Outras despesas correntes	7,9	4,5	0,1	0,0	0,0	12,6
<b>Aquisição de bens de capital</b>	<b>3,9</b>	<b>13,8</b>	<b>2,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,6</b>	<b>20,3</b>
Edifícios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros	3,9	13,8	2,0	0,0	0,6	20,3
<b>Despesa total</b>	<b>294,3</b>	<b>194,8</b>	<b>37,8</b>	<b>81,6</b>	<b>0,6</b>	<b>609,1</b>

A análise do quadro anterior permite concluir que 71,2% das receitas gerais, provenientes do OE, 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 93,7% pelo FET/FEA. As receitas próprias da AT financiaram em 84,5% as despesas com aquisições de bens e serviços e em 77,8% as despesas de investimento (bens de capital).

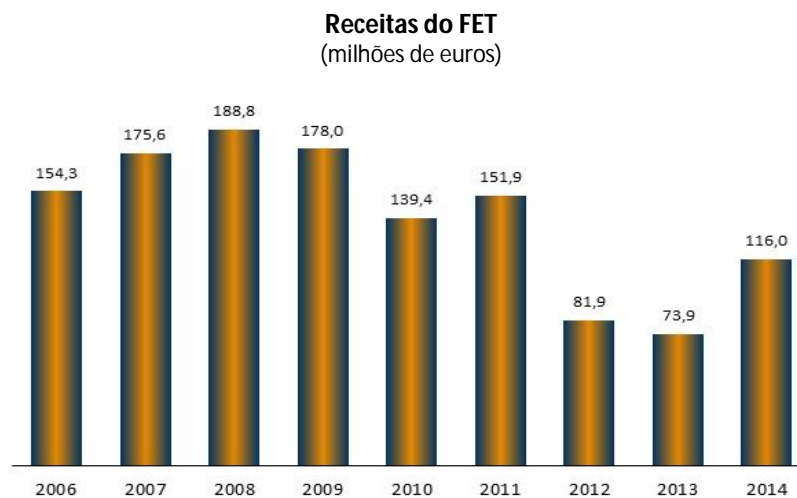
### Receitas próprias

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.



### Fundo de estabilização tributária (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 2014 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

A AT mantém serviços de atendimento em todos os concelhos do país permitindo assim um contacto direto entre os cidadãos e a administração fiscal. Possui, ainda serviços regionais em todas as capitais de distrito e serviços centrais em Lisboa e Porto. O conjunto das instalações utilizadas ocupa uma área de cerca de 355.000m<sup>2</sup>, distribuída por cerca de 680 instalações, na sua grande maioria arrendadas.

No ano de 2014 foram realizados diversos estudos de otimização de espaços, nomeadamente em grandes edifícios dos serviços regionais e centrais, com vista à instalação de cerca de 1.000 novos inspetores a ingressar na AT.

Foram realizadas múltiplas intervenções de conservação e manutenção em edifícios e equipamentos com o objetivo de manter o nível de serviços de suporte à atividade da AT. Realizaram-se estudos e intervenções de racionalização de espaços com vista a melhorias no atendimento e condições de operação em serviços locais, nomeadamente Valongo, Loures, Alenquer e em serviços regionais e centrais - alfândega do Porto, alfândega do Funchal e direção de finanças de Faro.

A realização de inúmeras inspeções técnicas de controlo em instalações da AT, para além 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.

No âmbito da renovação e reinstalação de serviços de referir a instalação nos distritos de Évora e Aveiro de arquivos regionais com capacidade para agrupar espólio disperso por vários espaços, permitindo-se assim uma melhor gestão e organização da informação.

Foi assegurado ainda serviço de manutenção/reparação dos equipamentos de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) da grande maioria das instalações afetas à AT, bem como dos equipamentos eletromecânicos existentes (ascensores e plataformas de elevação, grupos de emergência, equipamentos de combate a incêndios, postos de transformação, unidades de alimentação ininterrupta (UPS), centrais de deteção de incêndio e intrusão e instalações elétricas.

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



## 4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

O QUAR da AT referente a 2014, definido inicialmente, era constituído por dezassete indicadores; contudo no sentido de contemplar a eliminação do indicador relativo ao “grau de execução do plano de implementação da reestruturação da rede local da AT” foi reformulado, em conformidade, passando a contar com dezasseis indicadores. Dos dezasseis indicadores definidos para medir o grau de cumprimento dos objetivos que constam do QUAR da AT de 2014, onze (69%) apresentaram resultados acima da meta fixada (indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 8, 11, 12, 13, 15 e 16) e os restantes cinco (31%) apresentaram resultados de acordo com a meta fixada (indicadores 6, 7, 9, 10, e 14).

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2014 situou-se nos 108,4%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT. Verifica-se assim, que em 2014 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 2014, 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;
- 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.

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 e equiparadas, pelo Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros e pela Unidade dos 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 41, 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 sugeridos, no sentido de verificar se os mesmos irão trazer, para a AT, 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, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro, em conjugação com Portaria n.º 198-A/2012, de 28 de junho, que adapta à AT os subsistemas SIADAP 2 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, em julho e outubro de cada ano, 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. De referir, que em 2014, o GPEARI dispensou o envio do relatório, executado em outubro, referente à execução no período de janeiro a setembro de 2014.

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 2014, à implementação de diversas medidas/atividades corretivas ou de reforço por parte dos serviços das várias áreas de atuação da AT, que permitiram à AT ter um bom desempenho.

Refira-se que em 2014, não foi necessário tomar medidas de correção, que passassem pela solicitação à Tutela de ajustamentos em termos de metodologia e de reformulação das metas relativas aos indicadores constantes do QUAR.

## 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.

A AT conta, ainda, com a colaboração pró-ativa da Direção de Serviços de Auditoria Interna da AT (DSAI), na qualidade de UO de controlo, a qual, para além dos contributos apresentados nos seus produtos, assume ainda uma atitude pedagógica, quer nas conclusões e recomendações dos seus relatórios, quer contribuindo para a capacidade orgânica e formativa no âmbito dos aspetos mais significativos do sistema de controlo da AT.

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

Ao longo do ano de 2014, a DSAI realizou avaliações ao desempenho global de diversas UO quer analisando a eficácia e a eficiência dos processos e procedimentos utilizados, quer procurando identificar constrangimentos que obstaculizam os resultados desejados nas diferentes áreas de gestão.

Concomitantemente, a DSAI mantém a sua habitual preocupação quanto à necessidade de observância das disposições legais e regulamentares por parte das diferentes UO da AT, tendo promovido a realização de auditorias de conformidade, orientadas à verificação do grau de cumprimento da organização.

Considerando os condicionalismos financeiros, mas principalmente a flutuação dos recursos humanos, pode considerar-se que a DSAI atingiu um resultado bastante relevante em 2014, com a

realização de 79 auditorias internas, contribuindo, assim, através das suas recomendações e propostas, para a melhoria do funcionamento da organização, designadamente, ao nível da qualidade e eficácia do sistema de controlo interno existente.

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

A quase totalidade dos trabalhadores da AT que prestam serviço em funções de auditoria na DSAI tem formação superior quer os quadros normalmente recrutados entre os funcionários da AT, a prestar serviço nas áreas de gestão, ao abrigo da figura de comissão de serviço gratuita, quer outros trabalhadores que transitaram do Serviço de Auditoria Interna da extinta Administração Geral Tributária (AGT).

- **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, recolhe um conjunto de normas e boas práticas de instituições internacionais, como é o caso do IIA – Associação de Auditores Internos de referência a nível mundial, promovendo o desenvolvimento de uma cultura ética interna, e, concomitantemente, atendendo a princípios e condutas invioláveis no serviço prestado pelos auditores e pela Auditoria em geral.

- **Política de formação do pessoal**

A AT dispõe de um sistema de formação permanente, que visa dotar os seus trabalhadores das competências técnicas (conhecimentos técnicos em domínios especializados) e competências transversais (de caráter pessoal e interpessoal) a considerar no contexto dos respetivos cargos ou funções.

Cabe à Direção de Serviços de Formação (DSF), no âmbito das suas atribuições e enquanto unidade orgânica responsável pela qualificação dos recursos humanos, promover o sistema de formação da AT, competindo-lhe desenvolver as atividades e estratégias que se traduzam na valorização, desenvolvimento de competências e motivação dos seus trabalhadores. Este propósito está, desde logo, inserto no Plano Anual de Formação da DSF que, em alinhamento com as orientações estratégicas da AT e no respeito pelo QUAR superiormente aprovado para esta UO, procura soluções de aprendizagem que contemplem as necessidades diagnosticadas nas várias áreas funcionais.

No quadro de mudança e modernização da administração pública em que a AT continua a apostar num modelo de serviço público baseado em critérios de qualidade e na proximidade com os utentes dos serviços, a formação profissional ganha especial enfoque enquanto instrumento privilegiado de

intervenção estratégica na qualificação dos recursos humanos. Desta forma potencia resultados que vão de encontro às legítimas expectativas dos contribuintes e que simplifiquem, facilitem e agilizem o cumprimento das suas obrigações fiscais.

Assente nestes pressupostos, e pese embora as restrições orçamentais decorrentes do cenário marcado ainda pela crise, em 2014, a DSF, privilegiou atividades de aprendizagem centradas nas áreas do *core business* da AT, atendendo às iniciativas/projetos em desenvolvimento, à dinâmica que caracteriza a legislação fiscal e à introdução de novas técnicas e procedimentos.

Durante o ano de 2014, a DSAI, em articulação com a DSF, promoveu a realização de ações de formação específicas para auditores, tentando melhorar os instrumentos pessoais na análise informatizada de dados, com resultados bastante satisfatórios. Para além destas formações específicas que a DSAI dedica anual e obrigatoriamente no âmbito da formação interna dos seus auditores, estes recolheram ainda, rotativamente, o privilégio de participação em quase todas as formações ministradas, numa tentativa de dotação e atualização das suas capacidades técnicas.

- **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 unidades orgânicas, 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.

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

Salienta-se internamente as realizadas pela IGF, no domínio dos sistemas de controlo de divergências, do controlo tributário das heranças jacentes e indivisas, do sistema de gestão de fluxos financeiros, bem como as auditorias externas ao sistema de controlo dos devedores estratégicos e ao sistema e aos efeitos da avaliação geral da propriedade urbana realizada pela AT, e ainda ao desempenho dos serviços de finanças e das alfândegas no biénio 2011-2012, cujas conclusões,

recomendações e propostas serão alvo de acompanhamento e análise pela DSAI e por todas as unidades orgânicas da AT envolvidas.

O acompanhamento e análise do grau de implementação das medidas e recomendações propostas por entidades externas continuam a apresentar níveis de cumprimento de praticamente 100%, o que revela a importância que a organização atribui ao trabalho desenvolvido por aquelas entidades nacionais.

No que concerne às auditorias promovidas por instituições comunitárias, há a relevar três das ações mais importantes e que contaram com a participação da DSAI:

- Auditoria da (SANCO), no âmbito do sistema TRACES;
- Auditoria da (SANCO) de acompanhamento geral do perfil do país, no domínio da segurança alimentar;
- Auditoria da DGO-CE, no âmbito do controlo anual dos RPT (Recursos Próprios Tradicionais).

Para além das auditorias externas, no âmbito do reforço da colaboração institucional entre a AT e a IGF e da política de transparência, proximidade e de melhoria contínua da nossa organização, concretizaram-se algumas medidas para a harmonização dessa cooperação a nível do controlo aduaneiro, à semelhança do que já tinha sido acordado no domínio tributário, tendo-se sintetizado um quadro atualizado de indicadores de referência para análise mútua, o que permite a disponibilização, a todas as entidades externas e internas, de um conjunto de dados estatísticos homogêneos e credíveis também para a área aduaneira, que servirão, em sintonia com o que já ocorre na área tributária, para avaliar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços mais relevantes prestados pela 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, alterada pela Portaria n.º 337/2013, de 20 de novembro, 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.º 1/2012, 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 1365/2012), foram definidas as unidades orgânicas flexíveis a serem criadas nos serviços centrais da AT.

Relativamente aos serviços desconcentrados, mantém-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.º 66-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 está em curso, a avaliação em sede de SIADAP 2, a qual abrangerá todos os trabalhadores da AT (dirigentes e chefias tributárias) e em SIADAP 3 (demais trabalhadores, relativo ao ciclo 2013/2014).

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 2014, a oferta formativa para os colaboradores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional), envolveu 1.233 ações de formação. O número de participantes da AT foi de 39.244 e o volume de formação atingiu 301.937 horas, sendo que 8.448 efetivos e estagiários da AT, num universo de 10.762 colaboradores, frequentaram pelo menos uma ação de formação.

A preocupação em incrementar a qualificação e motivação dos colaboradores levou à manutenção de um indicador específico para a formação profissional, a saber, o indicador 8 do QUAR 2014 da AT, integrado no objetivo operacional 2 “Flexibilizar a organização e otimizar os recursos”, o qual já mereceu uma análise detalhada no capítulo 1 da secção IV deste documento.

### **6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço**

Na perspetiva de cumprir com as melhores práticas no que à gestão organizacional respeita, foram desenvolvidos um conjunto de projetos interrelacionados e de aplicabilidade transversal, que visaram promover a uniformização da gestão administrativa.

- **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**

A estabilização da construção do *Repositório Único de Processos* rege-se por numa estrutura de macroprocessos, decompostos em processos agregadores e processos [encadeamento que determina as relações que entre si se estabelecem], tendo neste contexto sido desenvolvidos e terminados os trabalhos em três macroprocessos [Desenvolvimento de Sistemas; Planeamento; Segurança Informática – disponibilizados no canal Intranet] e iniciados outros três [Serviço ao Cliente; Desembaraço de Mercadorias; Gestão de Infraestruturas Tecnológicas].

O *Repositório Único de Modelos e Formulários* promove a uniformização dos suportes administrativos à atividade mas que, não tendo sido concluído até ao final de 2014, se prevê possa estar terminado e disponibilizado a todos os serviços, no canal Intranet, até ao final do primeiro semestre de 2015.

- **Definição de circuitos documentais**

As iniciativas no campo da *Gestão de Documentos e Arquivos* [em suporte papel] relacionam-se com o reforço do apoio e coordenação de ações de inventariação e eliminação de documentação, atividade esta otimizada pelas ações de formação [destinadas aos responsáveis dos serviços centrais e regionais] e que proporcionou aos participantes os conhecimentos necessários e a difusão de boas práticas para a uma correta gestão deste tipo de documentos e arquivos.

No que respeita à *Portaria de Gestão Documental*, continuam os trabalhos conducentes à sua publicação, desenvolvida em colaboração com os restantes organismos tutelados pelo Ministério das

Finanças (MF), dando sequência ao projeto iniciado em 2012, sob a coordenação da Secretaria-Geral do Ministério das Finanças (SGMF), que deverá ter o seu primeiro resultado [Plano de Classificação] em 2015.

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

Como é habitual, a DSAI monitorizou durante o ano de 2014 as áreas e riscos de corrupção e infrações conexas de toda a organização, elaborando um relatório anual de atividades, que remete ao Conselho de Prevenção da Corrupção.

## 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 residualmente, locais), desenvolvidas à medida e para as quais, dadas as particularidades e finalidades, são estabelecidos níveis de fiabilidade, também eles diferenciados.

- **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.

- **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 DSPCG 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 2014, optou-se pela não realização do inquérito de satisfação aos colaboradores.

## 8. Apreciação da qualidade do serviço prestado

### 8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT

Na continuação do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao nível dos serviços disponibilizados, a AT manteve, em 2014, o 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 – utilizadores gerais, técnicos oficiais de contas (TOC), operadores aduaneiros e notários – de modo a verificar a continuidade da elevada satisfação, conseguida nos últimos anos.

Assim, à semelhança dos anos anteriores e procurando conhecer o nível de satisfação dos cidadãos quanto ao seu relacionamento *online* com a AT, foi disponibilizado, no Portal das Finanças, entre 05 a 18 de janeiro de 2015, um conjunto de inquéritos direcionados aos grupos de utilizadores acima identificados, com o objetivo de recolher informação quanto aos:

- 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 (não consideram o Portal muito bom ou bom).

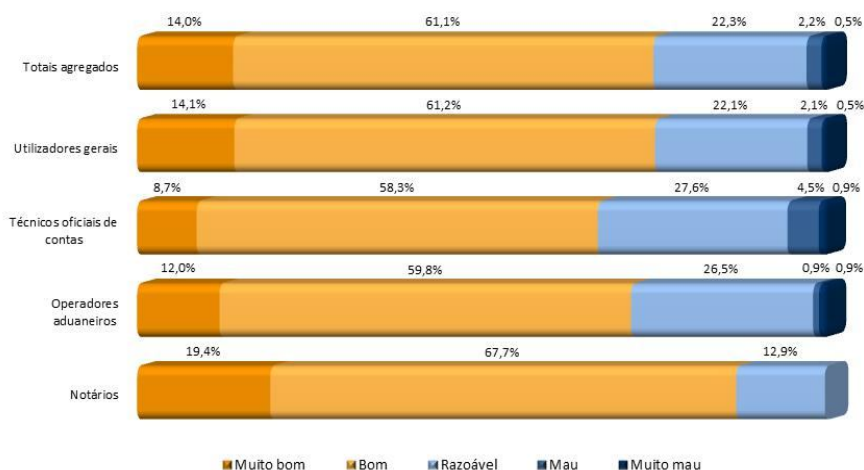
A sistematização da análise dos dados recolhidos propõe-se dar conta das evidências encontradas no tratamento dos dados, proporcionar um meio facilitado de consulta à perceção dos utilizadores e, eventualmente, de assumir um papel de suporte à decisão nas matérias conexas com o desempenho orientado para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

Foram enviados 664.594 *e-mails* com vista ao preenchimento dos inquéritos (utilizadores gerais: 635.245, TOC: 26.693, operadores aduaneiros: 2.142 e notários: 514) e foram rececionadas 41.626 respostas (utilizadores gerais: 40.017, TOC: 1.453, operadores aduaneiros: 122 e notários: 34). Das respostas recebidas, responderam à questão sobre a qualidade do Portal 40.560 utilizadores (utilizadores gerais: 39.201, TOC: 1.211, operadores aduaneiros: 117 e notários: 31), sendo que 75,1% 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, evidenciada no gráfico seguinte, indica-nos a percentagem de utilizadores que consideraram o serviço prestado, através do canal *internet*, como “bom” ou “muito bom”:

- 75,3% dos utilizadores gerais;
- 67,0% dos TOC;
- 71,8% dos operadores aduaneiros;
- 87,1% dos notários.

**Avaliação dos serviços disponibilizados no Portal das Finanças (canal internet), por grupos de utilizadores, em 2014**



Paralelamente à avaliação global, foi solicitado aos utilizadores que qualificassem a qualidade do Portal em seis indicadores: facilidade de acesso; rapidez do sistema; facilidade de navegação dentro do Portal; clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários; fiabilidade e utilidade da informação e abrangência de serviços e informação disponibilizada. Das respostas obtidas, verificou-se que a facilidade de acesso foi o indicador que mais contribuiu para o nível de satisfação dos utilizadores, com exceção dos TOC que elegeram a fiabilidade e utilidade da informação. O indicador com uma menor avaliação para os utilizadores gerais e para os notários foi a clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários, enquanto para os TOC e operadores aduaneiros foi a rapidez do sistema.

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 64,4% de utilizadores não sentiu necessidade de utilizar outros canais de atendimento/esclarecimento. Por outro lado, daqueles que necessitaram de recorrer a outros canais, 54,2% privilegiaram o atendimento presencial, 34% apoio telefónico e os restantes 11,8% correio eletrónico.

## 8.2 Prémios recebidos

### Prémio CIO Awards 2014

O projeto do e-circulação – Regime de Bens em Circulação ganhou o prémio *CIO Awards 2014*, atribuído pelo IDC Portugal, que se destina a relevar e distinguir os projetos que contribuem para a dinamização das organizações. O IDC Portugal promove, anualmente, a atribuição de prémios aos dez melhores projetos em inovação, que contribuem para a melhoria e otimização das organizações governamentais e empresas através da criação de novos serviços. A AT ganha, assim, este prémio pelo terceiro ano consecutivo.

O projeto e-circulação – Regime de Bens em Circulação veio desmaterializar os documentos de transporte. As empresas continuam a ser obrigadas a proceder à sua emissão, mas passaram a poder comunicá-los por via eletrónica à AT, de imediato e por quatro vias distintas.

### **Prémio ACEPI 2014**

O projeto do e-fatura ganhou o prémio *Inovação na Administração Pública*, entregue pela ACEPI – Associação da Economia Digital, que visa distinguir o melhor projeto digital, na Administração Pública portuguesa, durante o ano de 2014.

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

## **9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos**

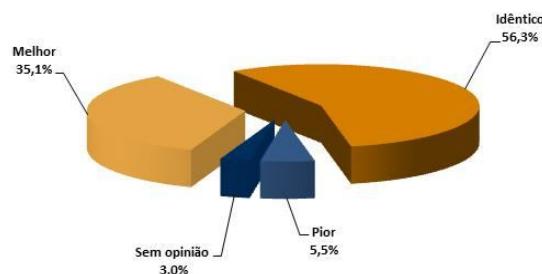
### **Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública**

A simplificação e a modernização administrativa têm procurado tornar a Administração Pública mais próxima do cidadão, permitindo-lhe aceder a cada vez mais serviços eletrónicos, o que possibilita o acesso rápido e eficiente. Nesse contexto, é importante aferir a qualidade percebida pelo cidadão dos serviços disponibilizados eletronicamente pela Administração Fiscal, de forma a posicioná-la no contexto nacional.

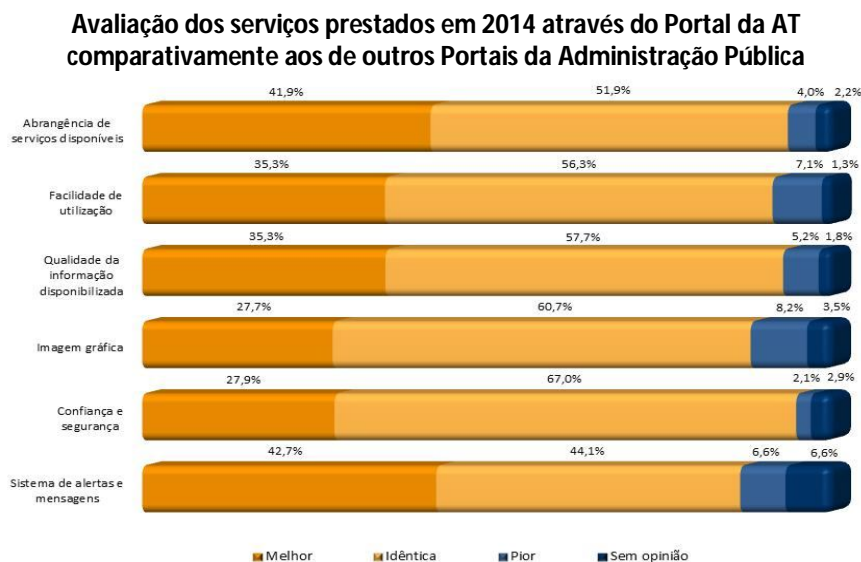
Os inquéritos realizados pela Administração Fiscal, com o objetivo de aferir o nível de satisfação dos seus principais grupos de utentes relativamente à qualidade dos serviços prestados, através do Portal das Finanças (canal *internet*), permitem obter resultados quanto à avaliação deste serviço comparativamente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

Da totalidade dos inquiridos que responderam aos questionários, disponibilizados pela AT, cerca de 49,7% acedeu a outros Portais da Administração Pública, sendo que em termos de apreciação global da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros Portais, 35,1% considerou ser melhor, 56,3% considerou ser idêntica e 5,5% considerou ser pior.

### **Avaliação dos serviços prestados em 2014 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da Administração Pública**



Os fatores de comparabilidade com os outros portais da Administração Pública mais realçados como sendo melhores ou idênticos, foram a *confiança e segurança* do Portal das Finanças e a *abrangência de serviços disponíveis*, respetivamente para 94,9% e 93,8 dos utilizadores que acederam a outros portais da Administração Pública, conforme mostra o gráfico seguinte.



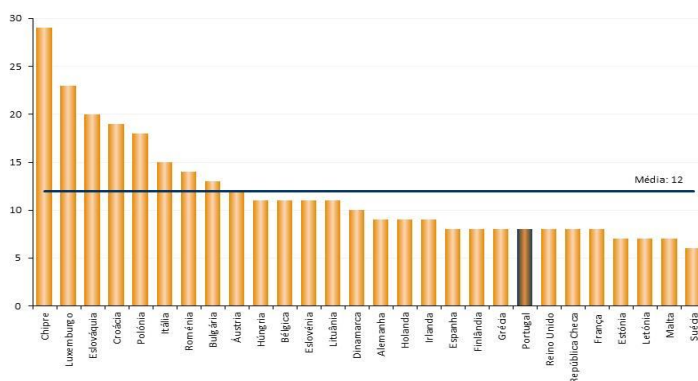
### Competitividade fiscal empresarial: comparação com a UE

O relatório anual do *World Bank Group*<sup>2</sup> divulgou os dados relativos às regulações da atividade económica de 189 economias, nomeadamente o seu desempenho em relação ao pagamento de impostos. Nele, evidencia-se o desempenho de Portugal no que respeita ao número de pagamentos de impostos se situa entre os melhores dos países da União Europeia, tal como se pode observar no gráfico seguinte. Os dados mostram que uma pequena e média empresa (PME) a operar em Portugal efetuou, em 2014, uma média de 8 pagamentos de impostos, 4 abaixo da média europeia, que se situa nos 12 pagamentos anuais.

Comparando o desempenho de Portugal, neste indicador, com outros países da União Europeia, os valores homólogos apresentados pelo Chipre são de 29 pagamentos de impostos e pelo Luxemburgo de 23 pagamentos, enquanto a Suécia apresenta uma média de 6 pagamentos anuais.

### Número de pagamentos de impostos das empresas, 2014 – União Europeia

<sup>2</sup> *Doing Business 2015* (2014): 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 e retalho, que iniciou a atividade em 2012 e contém indicadores de vários ramos da sua atividade. Esse questionário é enviado a peritos locais (advogados, consultores, funcionários governamentais, contabilistas, etc), em 189 países.

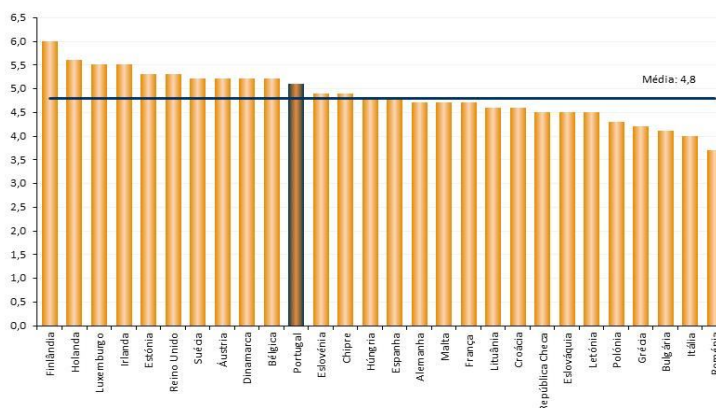


Fonte: World Bank Group (2014).

O *World Economic Forum*<sup>3</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>4</sup>.

Os dados divulgados mostram que Portugal se encontra numa posição favorável à competitividade económica (36ª posição, no geral, e 14ª posição, na UE), sendo que no pilar da eficiência do mercado de bens, o indicador *encargos com os procedimentos aduaneiros* coloca o país numa boa posição, acima da média europeia, no respeitante à eficiência desses procedimentos.

### Nível de eficiência dos procedimentos aduaneiros, 2014 – União Europeia



Fonte: World Economic Forum (2014).

Os dados do gráfico acima mostram que Portugal tem um nível médio de eficiência de 5,1, relativamente aos procedimentos aduaneiros<sup>5</sup> – a média europeia é de 4,8. Os países como a Alemanha e França apresentam valores um pouco abaixo dos de Portugal, com um nível de eficiência médio de 4,7, enquanto a Itália apresenta um desempenho mais negativo, com um valor de 4,0.

## 10. Ranking dos serviços homogéneos

<sup>3</sup>The Global Competitiveness Report 2014-2015 (2014).

<sup>4</sup>1. Instituições; 2. Infraestruturas; 3. Contexto macroeconómico; 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; 10. Dimensão do mercado; 11. Sofisticação dos negócios e 12. Inovação.

<sup>5</sup>Eficiência dos procedimentos aduaneiros, medidos numa escala de 1 a 7, em que 1 = extremamente ineficiente e 7 = extremamente eficiente.



Em Anexos - Ponto 3 é apresentado o ranking dos serviços homogêneos referentes a 2014. 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 2014, 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 114% verificados na alfândega de Viana de Castelo e os 123,3% na alfândega de Faro.

➤ **Direções de finanças**

Em 2014, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 116,8% 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 106,7% verificados na direção de finanças de Portalegre e os 120% na direção de finanças de Vila Real.

➤ **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 2014.

• **Serviços de finanças nível I**

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2014, foi de 117,6%, com uma variação entre os 49,8% e os 278,6%.

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, em 2014, foi de 105,3%, com uma variação entre os 30,7% e os 433,9%.

Refira-se o facto de existirem 94 serviços de finanças de nível II com valores de realização inferiores a 100%, o que corresponde a cerca de 57,0% destes serviços.











Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, durante o ano de 2014, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias fiscais e aduaneiras, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho e da Comissão da União Europeia, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), bem como nas assembleias, seminários e conferências organizados pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA), do Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT) e pela Organização Mundial das Alfândegas (OMA).

No âmbito dos trabalhos da Comissão Europeia, a AT participou em atividades dos programas Fiscalis2020, Alfândegas 2013-2020 e TAIEX, 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.

A AT assegurou, também, a negociação de diversas Convenções internacionais para evitar a Dupla Tributação Internacional (CDT) em matéria fiscal e desenvolveu várias ações de cooperação aduaneira, a nível internacional e nacional, no âmbito da participação na elaboração e acompanhamento da gestão de Acordos, Convenções e Tratados internacionais.

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.

Destaca-se, por último, 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 2014 assegurou-se a representação nacional no Grupo de Trabalho das Questões Fiscais, no Grupo União Aduaneira 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 âmbito do Conselho, no Grupo 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 2020 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 2014, a AT assegurou a representação portuguesa em diversos grupos 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>		
Tributação do <i>Vouchers</i> [IVA]	Analisar e discutir a proposta de Diretiva	6
Declaração normalizada de IVA		8
Outras		39
<b>Grupo Código de Conduta e Grupo de Alto Nível</b>		
<b>Conselho da UE - Competitividade</b>		
<b>Grupo da União Aduaneira</b>		
Alteração do Regulamento 515/97	Cooperação e Assistência Mútua Aduaneira	9
<b>Grupo da Cooperação Aduaneira</b>		
GCA - Plenária	Cooperação Aduaneira no Combate à Criminalidade	7
GCA - Subgrupo de peritos	Cooperação Aduaneira no Combate à Criminalidade	5
<b>Conselho da UE – Direitos Humanos e Estado de Direito</b>		
<b>Grupo Pompidou</b>		
Drogas	Combate ao tráfico nos aeroportos	2
<b>Conselho da UE – Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI)</b>		
<b>Áreas prioritárias do Ciclo Político</b>		
Contrafação	Saúde pública e proteção dos cidadãos	2
Drogas sintéticas	Redução da produção e oferta	2
Cocaína e Heroína	Redução do tráfico com destino à União	3
Armas de fogo	Reduzir o tráfico, fornecimento e utilização ilegais	6
Fraude financeira (MTIC)	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	7
Organized Property Crime (OPC)	Combate à criminalidade organizada dos Grupos Móveis	7

Mantêm-se em discussão, no Conselho, as seguintes propostas de Diretivas:

- 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 relativa à Declaração Normalizada de IVA (COM) (2013) 721 final, de 23.10.2013);
- Proposta de diretiva relativa ao imposto sobre as transações financeiras;
- Proposta de diretiva sobre a matéria coletável consolidada do imposto de sociedades (projeto CCCTB);
- Propostas de diretivas que alteraram a diretiva sobre cooperação administrativa (2011/16/UE), de forma a adaptá-la ao novo *standard* global sobre a troca automática de informações sobre contas financeiras e a diretiva relativa ao regime comum aplicável às sociedades mãe e sociedades afiliadas (Diretiva 2011/96/UE);
- Proposta de diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2003/96/CEE, que reestrutura o quadro comunitário de tributação dos produtos energéticos e da eletricidade.

Em particular, no que diz respeito às matérias aduaneiras, assumem especial relevo, em sede do Grupo União Aduaneira, os trabalhos relativos à alteração do Regulamento 515/97, relativo à assistência mútua entre as autoridades administrativas dos Estados-Membros e colaboração entre estas e a Comissão, tendo em vista assegurar a correta aplicação das regulamentações aduaneira e agrícola.

A proposta da Comissão foi no sentido de agilizar os mecanismos de combate à fraude em matéria aduaneira, evitando-se burocracias e atrasos desnecessários, que pudessem refletir-se no fluxo das mercadorias, ao mesmo tempo que se pretendia reforçar a segurança do mercado interno e dos produtos que aqui circulam, assegurando-se, simultaneamente, um elevado nível de proteção dos consumidores e das empresas cumpridoras.

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.

Na reunião de 6 a 7 de junho de 2013, o Conselho Justiça e Assuntos Internos fixou as prioridades da União Europeia em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada para o Ciclo de Política 2014-2017. Para efeitos de implementação das referidas prioridades o COSI aprovou, na sua reunião de 17 de dezembro de 2013, os respetivos Planos Anuais Operacionais para 2014, em cuja preparação, discussão, aprovação e ulterior execução, estiveram envolvidos durante aquele ano os serviços da Inspeção Tributária e Aduaneira da AT nas seguintes áreas: contrafação, tráfico de drogas sintéticas na UE, tráfico de heroína e cocaína na UE, tráfico de armas de fogo e fraude intracomunitária (MTIC e Excise).

A AT participou em toda a atividade desenvolvida no Grupo de Cooperação Aduaneira do Conselho (GCA), nomeadamente no grupo de projeto da ação: *"Customs law enforcement aspects of regime 42 frauds, which are associated with VAT fraud and organised crime. To identify tools for information Exchange and analyse problema arising from enforcing the existing legal framework"*; nas ações: *"To identify the need for new models of cooperation between customs and other agencies/joint costs operation"* e *"To identify the fields for costs law enforcement cooperativon such as joint operations, in the fight against environmental crime"*; bem como nos trabalhos sobre o futuro e reestruturação do funcionamento do GCA em articulação com a reforma da governação da União Aduaneira que se prolongarão por 2015.

#### ➤ **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, no Comité do Código Aduaneiro Comunitário – Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco e nos diversos Grupos de Projeto e de Trabalho.

A participação da AT, em 2014, 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 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
Outras		13
<b>IVA</b>		
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
<b>DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira</b>		
Comités		
Comité do Código	Secção de controlos aduaneiros e gestão do risco	6
Comité de Assistência Mútua	Políticas de cooperação e tecnologias de informação	2
Comité IEC	Discussão de matérias IEC	2
Grupos de Projeto		
<i>Strategy and action plan</i>	Gestão do risco - segurança da cadeia logística	2
<i>Feasibility study objectives 1 &amp; 2</i>	Gestão do risco - segurança da cadeia logística	5
<i>Security risk rules</i>	Gestão do risco - segurança da cadeia logística	2
Grupos de Trabalho		
Métodos de trabalho	<i>Monitoring</i> de atividades dos grupos C2013	1
<i>Pilot Project - ENS / Contraffic</i>	Gestão do risco - segurança da cadeia logística	2
Precusores de droga	Saúde pública e proteção dos cidadãos	2
<i>Customs risk management system</i>	Gestão do risco	3
<i>Cash controls</i>	Movimento transfronteiriço de dinheiro líquido	2
<i>Pilot Project - ENS / Common repository</i>	Gestão do risco - segurança da cadeia logística	3
Regime 42	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	1
<i>AEO Network</i>	<i>Monitoring</i> da implementação do estatuto AEO	4
ITEG	Discussão de matérias IEC	2
ECWP	Informatização da circulação intracomunitária (IEC)	3
Workshops/Conferências		
IVA/Embarcações de recreio	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	1
Combate ao tráfico de espécies selvagens	Proteção espécies vida selvagem - CITES	1
EMCS	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	1
<b>DG MARE - Direção-Geral dos Assuntos Marítimos e das Pescas</b>		
Grupos de Projeto		
EU CISE 2020	Vigilância marítima integrada	3
<b>OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude</b>		
Operações aduaneiras conjuntas		
Contrafação	Saúde pública e proteção dos cidadãos	5
<i>Cash controls</i>	Movimento transfronteiriço de dinheiro líquido	2
Cigarros	Combate ao contrabando de cigarros	1
Subfaturação	Valor Aduaneiro	2
Regime 42/IEC	Circulação em suspensão de Direitos Aduaneiros/IEC/IVA	1
Plano Ação Contrafação União Europeia - China		
<i>Key Action 2</i>	Saúde pública e proteção dos cidadãos	1
Conferências/Reuniões <i>Ad-hoc</i>		
Subfaturação	Valor Aduaneiro	4
ATIS	Trânsito aduaneiro da União	1
Cigarros	Combate ao contrabando de cigarros	4



No Fórum Conjunto sobre Preços de Transferência, que é um fórum onde participam as administrações fiscais e as empresas, procura-se encontrar consensos sobre a natureza e tipo de informações que devem ser fornecidas pelas empresas neste domínio e, sobre a redução da conflitualidade entre as empresas e as administrações fiscais.

O Fórum da UE sobre o IVA foi criado pela Decisão da Comissão Europeia de 3 de julho de 2012, publicada no Jornal Oficial da União Europeia de 6.7.2012, e integra os representantes dos Estados-Membros e representantes de 15 organizações empresariais com o objetivo de estabelecer uma abordagem coordenada entre as administrações fiscais e as empresas, sobre questões do IVA. Importa, também, realçar a participação nas reuniões do Grupo sobre o Futuro do IVA, criado pela Comissão para debater as propostas do Livro Verde sobre o Futuro do IVA.

Em matéria de gestão do risco aduaneiro e segurança da cadeia logística, releva-se a participação da AT no Grupo de Projeto responsável pela definição da Estratégia e Plano de Ação, cuja definição foi determinada pelo Conselho da União Europeia e que resultou na publicação da Comunicação COM(2014) 527 final, de 21.08.2014, da Comissão ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu, relativa à estratégia e ao plano de ação da UE sobre Gestão dos Riscos Aduaneiros: Enfrentar Riscos, Reforçar a Segurança da Cadeia Logística e Facilitar o Comércio.

Merece ainda particular relevo, neste contexto, a participação da AT no Grupo de Projeto (GP) formado, na sequência da recomendação dos diretores-gerais, aprovado pelo Grupo de Política Aduaneira (CPG), com vista ao estudo da viabilidade na implementação dos objetivos 1 e 2 do Plano de Ação da Estratégia sobre Gestão dos Riscos Aduaneiros.

O objetivo deste GP foi apoiar a preparação, aplicação coerente e implementação efetiva de políticas e legislação relativa à apresentação e submissão dos dados relativos à Declaração Sumária de Entrada. Este apoio consubstanciou-se na elaboração do Relatório *"Customs 2020 Project group supporting analysis of the implementation feasibility for Objectives 1-2 of the EU Risk Management Strategy"*, o qual foi apresentado ao CPG, na reunião de dezembro 2014.

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

Em 2014, procedeu-se à elaboração dos projetos legislativos para a transposição das seguintes diretivas:

- Diretiva 2013/61/UE, do Conselho, de 17 de dezembro de 2013, que altera as Diretivas 2006/112/CE e 2008/118/CE, no que respeita às regiões ultraperiféricas francesas e, em especial, a Maiote;
- Artigo 5.º da Diretiva 2008/8/CE, do Conselho, de 12 de fevereiro de 2008, que altera a Diretiva 2006/112/CE, relativa ao sistema comum do IVA, em matéria de localização das prestações de serviços.

#### ➤ **Processos de infração e processos no Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) e questões colocadas pela Comissão Europeia no âmbito do projeto EU-Pilot**

Em 2014, 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. Nesse âmbito, foram elaboradas cerca de 60 informações, incluindo observações e alegações, e apresentadas intervenções escritas em 11 processos de reenvio prejudicial no TJUE.

Por outro lado, foi dada resposta a uma questão colocada pela Comissão Europeia no âmbito do EU-Pilot, relativa a uma isenção em sede de IABA. Foi, também, realizada uma audiência, no TJUE, no Luxemburgo, no âmbito do Processo C-183/13 (Banco Mais).

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

No domínio da troca de informações, na área dos impostos diretos, a AT continuou a utilizar ativamente a cooperação administrativa, 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 182, tendo sido recebidos 168 pedidos de informações. Destes, no âmbito da União Europeia, foram enviados 121 pedidos sendo os restantes 61 destinados a outros Estados ou territórios. Relativamente aos pedidos recebidos, do total de 168, tiveram origem em Estados-membros da UE, 149 pedidos sendo os restantes 19 provenientes de outros Estados ou territórios. No que respeita à troca de informação “espontânea”, foram recebidas 137 informações tendo Portugal enviado 183.

**Fluxo da informação recebida e solicitada em 2014**

Troca de informação	Natureza	Impostos Diretos	
A pedido	Recebida	168	
	Enviada	182	
Espontânea	Recebida	137	
	Enviada	183	
Automática	<b>Origem/Destino/Tipo/Natureza</b>		<b>Impostos Diretos</b>
	Total (sem diretiva poupança)	Recebida	562.197
		Enviada	2.073.851
	Diretiva da Poupança	Recebida	63.076
Enviada		75.871	

Em relação à “troca automática” de informações, o número total de informações recebidas ascendeu a 562.197 registos, dos quais, no âmbito da União Europeia, 423.487 provieram de França; 91.890 de Espanha sendo os restantes 46.820 provenientes de outros Estados-membros.

Quanto à informação “enviada” automaticamente por Portugal, o número total de registos enviados foi de 2.073.851, sendo 931.556 para França; 153.038 para a Alemanha; 124.400 para Espanha; 115.761 para o Reino Unido; 72.339 para o Grão-ducado do Luxemburgo; 28.556 para a Bélgica; 23.941 para a Holanda; 23.679 para Itália e 33.387 para os restantes Estados-membros da UE.

Relativamente aos outros Estados e territórios foram enviados 206.681 registos para os Estados Unidos da América, 171.757 para o Canadá; 129.364 para o Brasil, 46.686 para Cabo Verde; 8.643 para Moçambique; 2.209 para a Noruega; 1.666 para a Índia e 188 para a Islândia.

No domínio da «troca automática» de informações relativa à aplicação da «Diretiva da Poupança», foram recebidos cerca de 63.000 registos e enviados cerca de 76.000.

Quanto aos procedimentos amigáveis para dirimir as divergências na aplicação e interpretação das convenções bilaterais, foram, em 2014, abertos 17 procedimentos amigáveis, referentes quer à Convenção de Arbitragem (6), 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 (11).

Relativamente 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 144 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 17 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 52 pedidos (ver quadro abaixo).

#### **Fluxo da informação recebida e efetuada em 2014 – área da cooperação aduaneira**

	<b>Nº pedidos</b>
<b>Área Aduaneira (Acordos entre a UE e países terceiros)</b>	<b>144</b>
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	59
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	49
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	17
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	19
<b>Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:</b>	<b>17</b>
Pedidos efetuados por Portugal	5
Pedidos recebidos em Portugal	12
<b>Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II</b>	<b>52</b>
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	<b>21</b>
No âmbito da investigação criminal	8
No âmbito administrativo (legislação nacional)	13
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	<b>31</b>
No âmbito da investigação criminal	2
No âmbito administrativo (legislação nacional)	29

### ➤ Programa FISCALIS 2020

O Programa FISCALIS 2020 é um programa de ação destinado a aperfeiçoar o funcionamento dos sistemas de tributação na União Europeia para o período de 2014-2020, cujos objetivos são os seguintes:

- Lutar contra a fraude e evasão fiscais e planeamento fiscal agressivo;
- Reduzir os encargos administrativos suportados pelas autoridades fiscais e os custos de cumprimento suportados pelos contribuintes;
- Aplicar, melhorar, operar e apoiar os sistemas de informação europeus para o setor fiscal;
- Apoiar as atividades de cooperação administrativa;
- Reforçar as qualificações e competências dos funcionários das administrações fiscais;
- Melhorar o entendimento e a aplicação do direito da União no domínio da fiscalidade;
- Apoiar o aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos e a partilha de boas práticas administrativas.

Durante o ano de 2014, a área de gestão tributária do IVA da AT organizou uma visita de funcionários de outros Estados-membros, tendo acolhido seis participantes. Relativamente aos *workshops* realizados noutros Estados-membros, salienta-se a participação da área de gestão tributária do IVA num evento sobre “Novas regras de localização” e noutro sobre “Partilha de boas práticas na luta contra a fraude. A mesma área participou, ainda, numa visita de trabalho à administração fiscal da Dinamarca.

No âmbito do Programa Fiscalis 2020 realizou-se, também, um *workshop*, no Porto, em outubro de 2014, subordinado ao tema “*Sharing Information and Resources for an Effective Mutual Assistance*”. O evento teve como objetivo a partilha de melhores práticas na área da cobrança de impostos e recuperação de créditos fiscais e apoiar o rumo a tomar em matéria de legislação europeia nestas matérias, bem como as iniciativas para aumentar as receitas cobradas coercivamente e a redução de custos administrativos decorrentes da aplicação da Diretiva 2010/24 / EU, promovendo a adoção de mecanismos para a troca automática e espontânea de informações, a assistência mútua e o aumento da eficiência de procedimentos.

### ➤ Programa Alfândega 2013-2020

No âmbito do Programa Alfândegas 2013-2020 foram realizadas as seguintes visitas de trabalho, tendo a AT como anfitriã:

- Estónia: visita de trabalho, no âmbito da Gestão de Risco e Luta contra a Fraude;
- Eslováquia: visita de trabalho, subordinada ao tema da Gestão de Risco e Luta contra a Fraude;

- Holanda: visita de trabalho, subordinada ao tema da Gestão de Risco e Segurança da Cadeia Logística.

Foi, também, realizada uma visita de trabalho a Espanha, no âmbito da Gestão de Risco e Segurança da Cadeia Logística.

#### ➤ **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, Bielorrússia, Albânia, Ucrânia, Kosovo, Bósnia –, realizando-se os seguintes:

- Turquia: visita de trabalho, sobre *Intelligence*, recolha de informação e análise e gestão de risco;
- Bielorrússia: visita de trabalho, sobre análise e gestão de risco e controlo de estupefacientes, via aérea;
- Albânia: visita de trabalho, no âmbito da estratégia operacional para o combate à corrupção;
- Ucrânia: uma visita de trabalho, no âmbito análise e gestão de risco, na via aérea e uma visita de trabalho no âmbito dos Impostos Especiais sobre o Consumo (IEC);
- Kosovo: uma visita de trabalho subordinada ao tema das infraestruturas de tecnologias de informação, na administração fiscal;
- Bósnia: *workshop* sobre classificação pautal.

## 2. Atividade desenvolvida no âmbito da OCDE

A representação nacional nas reuniões do Comité dos Assuntos Fiscais (CAF) e nos grupos subsidiários foi assegurada em 26 reuniões, sendo de destacar, neste domínio, a prossecução dos trabalhos no âmbito do Plano de Ação BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*), bem como os trabalhos de conclusão dos comentários sobre o Modelo de Acordo entre autoridades competentes para a troca automática de informações de contas financeiras e sobre a Norma Comum de Comunicação (*Common Reporting and Due Diligence Standard – CRS*).

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

Em 2014, prosseguiram os trabalhos relacionados com a 2ª fase da 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*) finalizado no 1º trimestre de 2015, relativa à aplicação prática do padrão internacional sobre a transparência e troca de informações para efeitos fiscais. Esta avaliação visa identificar eventuais deficiências que devam ser corrigidas e atribuir *ratings* para cada um dos dez requisitos do padrão internacional e um *rating* global para a jurisdição avaliada.

## 3. CIAT

O Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT) é um organismo público internacional, sem fins lucrativos, com sede no Panamá, fundado em 1967, de que Portugal faz parte, representado pela Autoridade Tributária e Aduaneira, promovendo a evolução, a aceitação social e o

fortalecimento institucional das administrações tributárias, fomentando a cooperação internacional e as ações conjuntas em matéria de intercâmbio e de experiências das melhores práticas.

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

O Conselho Diretivo do CIAT integra, atualmente, os seguintes países-membros: Brasil (Presidente), Peru, Argentina, Nicarágua, Paraguai e Venezuela. Tem por missão, em linhas gerais, a responsabilidade da direção, acompanhamento e cumprimento das atividades e execução do orçamento da Secretaria Executiva, bem como a definição das diretivas estratégicas e institucionais do CIAT.

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

A 48ª Assembleia-Geral do CIAT realizou-se em maio de 2014, no Rio de Janeiro, na qual a AT participou ativamente, fazendo representar-se pelo diretor-geral, que fez uma apresentação sobre as plataformas e canais de assistência aos contribuintes desenvolvidas pela AT, e pelo correspondente do CIAT para Portugal. Assistiram ao evento 85 delegações, bem como representantes de organismos internacionais como o FMI, o Banco Mundial, a OCDE, a OMA e o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), entre outros.

A Conferência Técnica realizou-se em Santiago de Compostela, Espanha, em outubro de 2014, sob o tema “A otimização de recursos e processos das administrações fiscais”. A delegação portuguesa foi constituída pelo Subdiretor-Geral da Justiça Tributária, que fez uma apresentação sobre a automatização e desmaterialização de processos e procedimentos em várias áreas de intervenção da AT, e pelo correspondente do CIAT para Portugal.

Finalmente, teve lugar, em dezembro de 2014, na Cidade do Panamá (sede do CIAT), a reunião de correspondentes nacionais do CIAT, em que foram divulgados os projetos e programas em curso promovidos pelo CIAT, bem como a estrutura e recursos da organização, e reforçada a rede de contactos entre os correspondentes nacionais e a organização.

#### **4. IOTA**

A AT esteve representada em três reuniões organizadas pela IOTA e destinadas aos diretores-gerais e às «principais pessoas de contacto» (PCP), nomeadamente:

- 18ª Assembleia-Geral de diretores-gerais (GA 2014), em Belgrado, Servia, de 3 a 4 de julho de 2014, com a presença do subdiretor-geral do IVA, em substituição do diretor-geral, da principal pessoa de contacto e da assessora do diretor-geral;
- 20º Fórum para as PCP, em Varsóvia, Polónia, de 19 a 20 de fevereiro de 2014, no qual a AT se fez representar pela principal pessoa de contacto;
- 21º Fórum para as PCP, em Budapeste, Hungria, de 4 a 6 de novembro de 2014, no qual a AT se fez representar pela principal pessoa de contacto.

A atividade da IOTA desenvolveu-se através de:

- Atividades técnicas;
- Questionários e pedidos de informação de caráter técnica;
- Divulgação, na sua página eletrónica, de notícias e eventos respeitantes às respetivas administrações fiscais;
- Atividades de tradução.

No âmbito das atividades técnicas organizadas pela IOTA em 2014, a AT esteve representada em diversas sessões de trabalho, fóruns de formação e nas atividades do Grupo de Trabalho. Ao todo foram realizados 25 eventos (para além da Assembleia-Geral e dos Fóruns para as PCP), acolhidos por administrações fiscais de vários países, e onde a AT esteve representada em 23 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;
- Questões de preços de transferência;
- Desenvolver os serviços eletrónicos como objetivo estratégico das administrações tributárias;
- Centros de atendimento;
- Planeamento estratégico e gestão da mudança;
- Estimativa do défice fiscal e a sua utilização;
- Modernização dos métodos de pagamento;
- Utilização dos meios sociais e soluções de comunicações móveis pelas administrações tributárias;
- Experiências das Administrações Tributárias na redução dos encargos administrativos.

## 5. Atividades com outras organizações internacionais

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



### Ações com outras organizações internacionais, de âmbito multilateral

Organização	Tema	N.º reuniões
MARINFO	Reunião ISSG : Embarcações Recreio - MARINFO SUD, no âmbito do Combate ao tráfico de drogas - via marítima	1
	Reunião ISSG : Embarcações Comerciais - MARINFO SUD, no âmbito do Combate ao tráfico de drogas - via marítima	1
OMA	<i>Enforcement and Compliance</i> : Comité da Luta contra a Fraude	1
	<i>Regional Intelligence Liaison Offices</i> : Europa Ocidental - oficiais de ligação	1
OMA/UNODC (United Nations Office on Drugs and Crime)	Combate Tráfico de Drogas/CITES/Contrafação em Contentor: Formação ministrada às Alfândegas (Brasil)	1
	Combate Tráfico de Drogas/CITES/Contrafação em Contentor: <i>Train the Trainer Workshop</i>	1
COMUCAM	XXXV Reunião de Diretores-Gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal – análise do relatório da reunião, implementação das decisões	1
União Europeia	24ª Reunião da OLAF- OAFCN – acompanhamento das matérias	1
	5ª Reunião do Comité do Reforço de Capacidades	1
ONU	Reunião na Comissão Económica para a Europa (Comité dos Transportes) sobre alterações às diversas Convenções. Acompanhamento.	1
EUROPOL	Conferência Europol/OHIM: Contrafação - Crimes Propriedade Intelectual	2
INTERPOL	Conferência: Identificação de madeiras tropicais - Proteção espécies vida selvagem - CITES	1

## 6. 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), foram celebrados, entre o Ministro das Finanças e da Administração Pública de Portugal e os seus homólogos de Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe, Programas Integrados de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas (PICATFin), que 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 2014, os PICATFin tiveram a seguinte evolução, em síntese:

**PICATFin com Angola** – o PICATFin com Angola terminou em 2011, tendo sido assinado a 26 de março de 2012, pelo Ministro das Finanças da República de Angola e pelo Ministro de Estado e das Finanças da República Portuguesa, um Acordo Quadro entre os Ministérios das Finanças de Portugal e de Angola, relativo ao Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas, 2012-2015, o qual, durante o ano de 2014, não teve qualquer desenvolvimento.

**PICATFin com Moçambique** – o PICATFin com Moçambique, na área dos impostos, foi integralmente cumprido em 2012.

**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** – as ações de cooperação técnica previstas para o ano de 2014, não tiveram qualquer desenvolvimento.

**PICATFin com a Guiné-Bissau** – o PICATFin da Guiné-Bissau, assinado pelos Ministros das Finanças de Portugal e da Guiné-Bissau, em 17 de outubro de 2008, para o período de 2008-2010, manteve-se em 2013 e 2014 sem qualquer evolução, por constrangimentos externos à AT.



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

No âmbito do PICAT IV, foram realizadas, em 2014, as seguintes ações e reuniões:

- 9ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (Lisboa);
- Seminário sobre a Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (Cabo Verde);
- 9ª Reunião do grupo de trabalho de Alto Nível – GTAN – coordenação e participação da AT (Moçambique);
- 5ª Reunião virtual do grupo de trabalho do *site* da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT;
- 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, por parte da AT;
- Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT IV, para o triénio 2013-2015;
- Preparação Ministerial das Finanças – contributos;
- Seminário sobre certificados de origem preferencial e não preferencial – coordenação da AT (Brasil);
- 49ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado – coordenação e preparação da AT (Portugal).

➤ **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: duas visitas de trabalho, subordinadas aos temas da “Via aérea, rodoviária e ferroviária” e “Impostos”; uma ação de formação sobre o “Valor aduaneiro – “Royalties” e quatro ações de formação sobre “Auditoria pós-desalfandegamento”; um estágio no âmbito da classificação pautal e emissão de pareceres;
- São Tomé e Príncipe: visita de trabalho de uma equipa multidisciplinar, no âmbito da Janela Única e pedido de celebração de novo programa PICATFIN (em análise);
- Moçambique: pedido de celebração de novo programa PICATFIN (contributos).

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

No âmbito do relacionamento com os países da CPLP, realizou-se de 28 a 31 de outubro de 2014, em Angola, a XXIX conferência de diretores-gerais das alfândegas da CPLP, tendo a AT participado, quer no evento, quer na sua organização e logística.

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

Durante o ano de 2014, foi assinada a Convenção para evitar a Dupla Tributação (CDT) com o Senegal (13 de junho) e entraram em vigor as CDT com o Qatar (04 de abril) e o Peru (12 de abril).

### Convenções de Dupla Tributação e Protocolos às CDT – entrada em vigor

Países	Data de entrada em vigor
Qatar	04 de abril de 2014
Peru	12 de abril de 2014

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

### Convenções de Dupla Tributação – Rondas de negociação

Países	Data
Sérvia	15 a 17 de abril
Azerbaijão	20 a 22 de maio
Montenegro	01 a 13 de julho
Bangladesh	02 a 04 de dezembro
Tailândia	16 a 18 de dezembro

#### ➤ Pedidos de Reembolso internacionais

Durante o ano 2014, a AT instaurou 4.428 processos de reembolso ao abrigo de Convenções para Evitar a Dupla tributação ou de outras normas de direito internacional e decidiu 4.929. Destes, 4.871 respeitam a pedidos formulados ao abrigo de uma Convenção de Dupla Tributação, 8 nos termos da Diretiva Mães e Filhas e 21 no âmbito da Diretiva de juros & royalties.

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

Durante o ano de 2014, 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	
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 (em fase de implementação)
	Processo de Ratificação do Protocolo de Revisão da Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua (COMUCAM) junto do MNE (em curso)
Andorra	Negociação do Acordo de Associação - emissão de parecer
Moldávia	Análise do projeto de Acordo de assistência mútua em matéria aduaneira – em curso
Argélia	Análise do projeto de Acordo de cooperação aduaneira – em curso
Países CPLP	Princípios de Conduta Ética dos países da CPLP - revisão e coordenação do processo
	Harmonização em Língua Portuguesa das Diretivas dos Anexos Gerais e Específicos da Convenção de Quioto Revista (em curso no âmbito do Grupo de Trabalho da CPLP)

## 9. Outras atividades relevantes realizadas em 2014

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

### Outras ações

Banco InterAmericano de Desenvolvimento	Pedido de tutores - designação de peritos da AT, para acompanhar o Curso sobre OEA
Ucrânia	Pedido de assistência técnica para apoiar a reforma dos serviços - em curso
União Europeia	Coordenação do processo da Gestão Civil de Crises no âmbito da União Europeia
União Europeia/Guiné-Bissau	Pedido de peritos - projeto financiado pela UE
Índia	Pedido de cooperação bilateral no âmbito da assistência aduaneira
Macau	Visita no âmbito do GAFI - branqueamento de capitais
Peru	Pedido de cooperação no âmbito do Acordo em matéria de Luta Contra o Tráfico ilícito de Drogas
EUA	2ª Reunião do Comité de Comércio e Investimento em Portugal, EUA
MNE	Fórum da OMC - implementação do novo Acordo de Facilitação do Comércio - pedido de apoio para a implementação de ações no âmbito da cooperação
OMA	Celebração do Dia Mundial das Alfândegas Lisboa, Janeiro





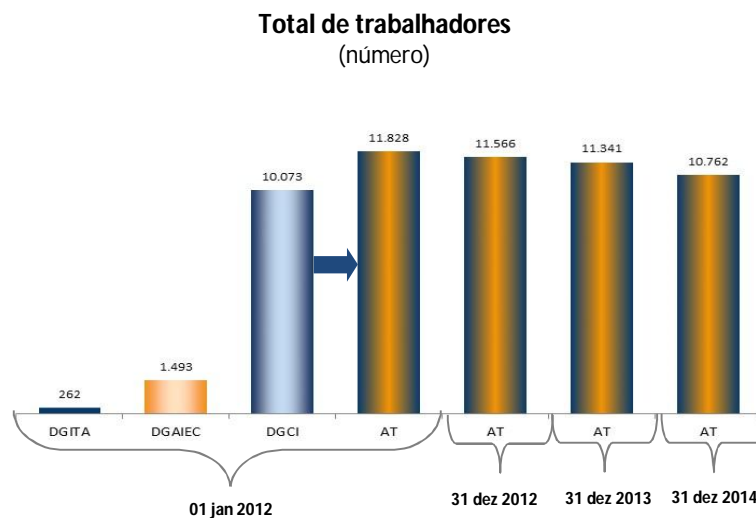
## **VI. BALANÇO SOCIAL**



## Total de trabalhadores

A 31 de dezembro de 2014 encontravam-se em exercício de funções na AT 10.762 trabalhadores, menos 579 que no período homólogo de 2013, o que, em termos relativos, corresponde a uma redução de 5,1% dos efetivos da AT.

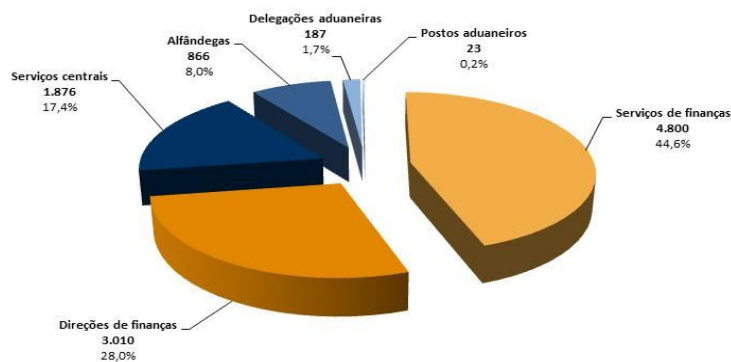
Se considerarmos o número de efetivos a 01 de janeiro de 2012, data de criação da AT, constatamos que já saíram da organização 1.066 trabalhadores (-9%), conforme podemos observar através do gráfico abaixo.



## Distribuição dos trabalhadores por serviços

A grande maioria dos trabalhadores (82,6%) exerce funções nos serviços desconcentrados da AT e os restantes (17,4%) exercem funções nos serviços centrais.

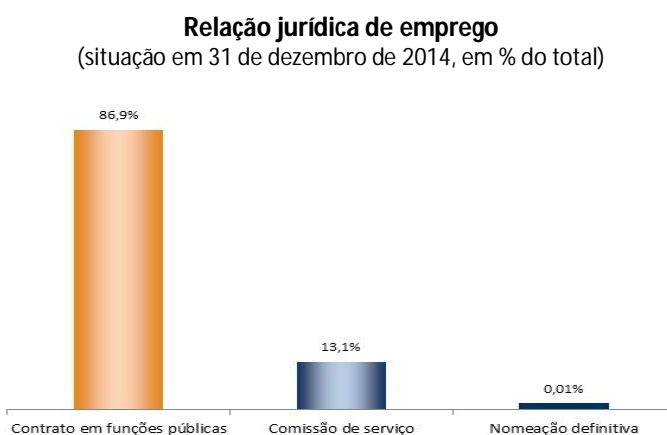
**Distribuição dos trabalhadores por serviços**  
(situação em 31 de dezembro de 2014, em número e em % do total)



Atendendo à missão desta organização, é nos serviços de finanças que se concentra a maioria dos trabalhadores, concretamente 4.800 trabalhadores em 31 de dezembro de 2014, o que corresponde a 44,6% 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 86,9% dos trabalhadores. Quanto aos restantes trabalhadores, 13,1% 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.



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

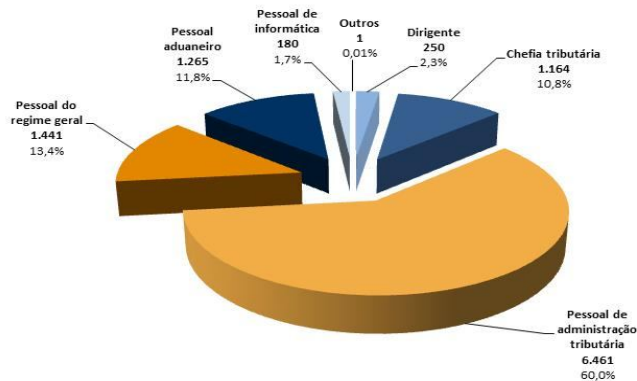
Grupos de pessoal da AT
• Dirigente (grupo transversal às três direções-gerais extintas)
• Chefia tributária (cargo específico da extinta DGCI)
• Pessoal de administração tributária (grupo específico da extinta DGCI)
• Pessoal aduaneiro (grupo específico da extinta DGAIEC)
• Pessoal de informática (grupo 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 6.461 trabalhadores (60% do total). Seguem-se os grupos de pessoal do regime geral com 1.441 trabalhadores (13,4% do total), de pessoal aduaneiro com 1.265 trabalhadores (11,8% do total) e de chefias tributárias com 1.164 trabalhadores (10,8% do total). Os grupos menos representativos são o de pessoal dirigente com 250 trabalhadores (2,3% do total) e de pessoal de informática com 180 trabalhadores (1,7% do total). A distribuição detalhada dos trabalhadores, de acordo com os cargos/carreiras existentes na AT em 31 de dezembro de 2014, é apresentada no quadro abaixo.



### Grupos de pessoal

(situação em 31 de dezembro de 2014, em número e em % do total)



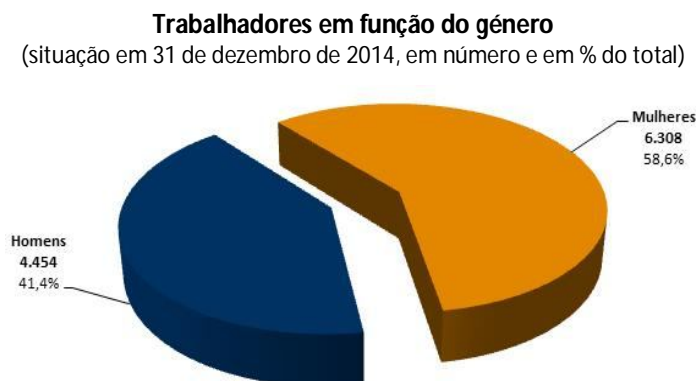
### Distribuição dos trabalhadores por cargos/carreiras, em 31 de dezembro de 2014

Grupo de pessoal	Cargo/Carreira	Total
<b>Dirigente</b>	Diretor-geral	1
	Subdiretor-geral	13
	Diretor de serviços	79
	Chefe de divisão	157
<b>Total</b>		<b>250</b>
<b>Chefias tributárias</b>	Chefe de finanças	331
	Adjunto do chefe de finanças	833
<b>Total</b>		<b>1.164</b>
<b>Pessoal de administração tributária</b>	Gestão tributária	1.285
	Inspeção tributária	1.910
	Técnico de administração tributária adjunto	3.117
	Investigação tributária	7
	Técnico economista	122
	Técnico jurista	20
<b>Total</b>		<b>6.461</b>
<b>Pessoal aduaneiro</b>	Técnico superior aduaneiro	255
	Técnico superior de laboratório	0
	Técnico verificador aduaneiro	249
	Secretário aduaneiro	191
	Verificador auxiliar aduaneiro	568
	Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2
<b>Total</b>		<b>1.265</b>
<b>Pessoal de informática</b>	Especialista de informática	119
	Técnico de informática	61
<b>Total</b>		<b>180</b>
<b>Pessoal do regime geral</b>	Técnico superior	246
	Assistente técnico	901
	Assistente operacional	290
	Outros (carreiras subsistentes)	4
<b>Total</b>		<b>1.441</b>
<b>Pessoal de inspeção</b>	Inspetor	1
<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Total global</b>		<b>10.762</b>

Como se pode constatar, a carreira de técnico de administração tributária adjunto (TATA) com 3.117 trabalhadores é a mais representativa (29%), logo seguida das carreiras de inspeção tributária (IT) e de gestão tributária (TAT), com 1.910 (18%) e 1.285 (12%) dos trabalhadores, respectivamente. No conjunto, estas três carreiras representam 59% do total de trabalhadores da AT.

## Distribuição dos trabalhadores em função do género

O corpo de trabalhadores da AT é constituído, maioritariamente, por mulheres. Em 31 de dezembro de 2014 existiam 6.308 mulheres (58,6%) e 4.454 homens (41,4%).

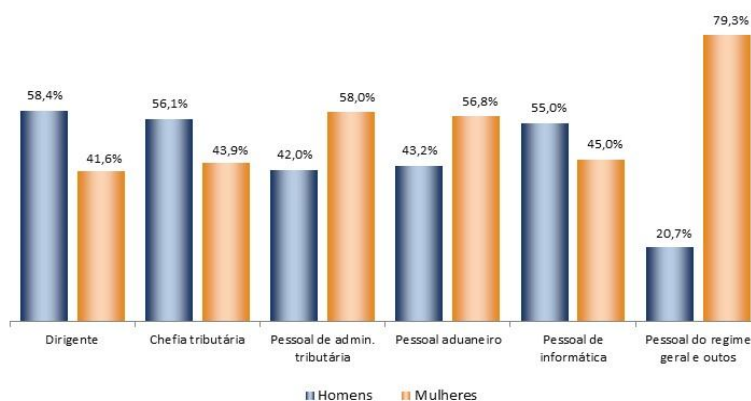


Analisando a distribuição dos géneros por grupo de pessoal, verificamos que as mulheres estão em maioria nos grupos de pessoal do regime geral e outros (79,3%), no pessoal de administração tributária (58%) e no grupo de pessoal aduaneiro (56,8%).

O gráfico seguinte revela ainda que os homens estão em maioria no grupo de pessoal de informática (55%), existindo uma predominância de homens no topo da hierarquia, nomeadamente no exercício de cargos de dirigente (58,4%) e de chefia tributária (56,1%).

### Distribuição dos trabalhadores por género e por grupo de pessoal

(situação em 31 de dezembro de 2014, em %)



## Estrutura etária

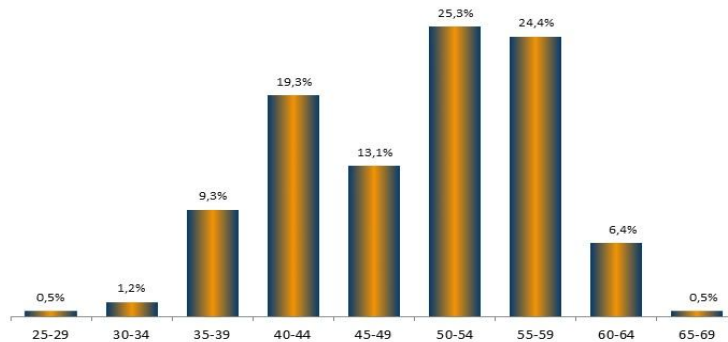
A idade média do trabalhador da AT era de 49,6 anos em 31 de dezembro de 2014. O escalão etário predominante é o dos 50-54 anos de idade que agrupa 25,3% do total de trabalhadores, seguido do escalão etário dos 55-59 onde se enquadram 24,4% dos trabalhadores. Estes dados são sintomáticos de um envelhecimento do corpo de efetivos da AT, refletido no elevado índice de envelhecimento<sup>6</sup> (31,3%) e na baixa taxa de emprego jovem<sup>7</sup> (0,5%).

<sup>6</sup>Trabalhadores com idade  $\geq$  55/Total de trabalhadores.

<sup>7</sup>Trabalhadores com idade  $\leq$  29/Total de trabalhadores.

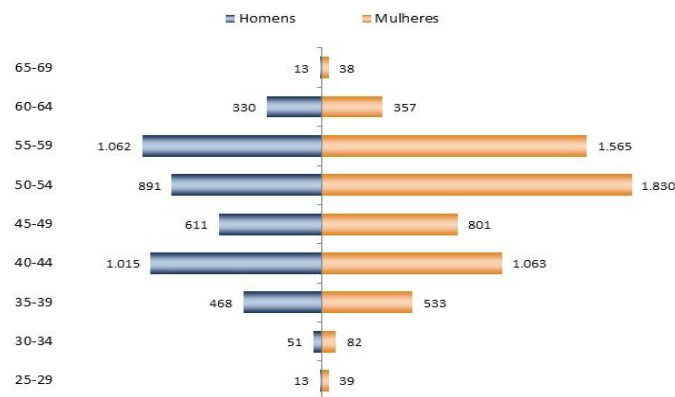
As restrições à abertura de procedimentos concursais a trabalhadores sem relação jurídica de emprego público previamente estabelecida, que tendem a rejuvenescer os mapas de pessoal, e as condicionantes orçamentais decorrentes da política de redução de despesas com pessoal, parecem potenciar o aumento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

**Distribuição dos trabalhadores por escalões etários**  
(situação em 31 de dezembro de 2014, em % do total)



No que concerne à distribuição do género por escalões etários, constatamos que o género feminino domina em todos os intervalos.

**Pirâmide etária, em 31 de dezembro de 2014**  
(em número)



A assimetria entre géneros é evidente sobretudo no escalão etário dos 50-54, onde as mulheres representam 67,3% do total de trabalhadores deste escalão. Nos escalões dos 55-59 anos e dos 45-49 anos esta diferença é também acentuada, na medida em que, respetivamente 59,6% e 56,7% dos trabalhadores são do género feminino.

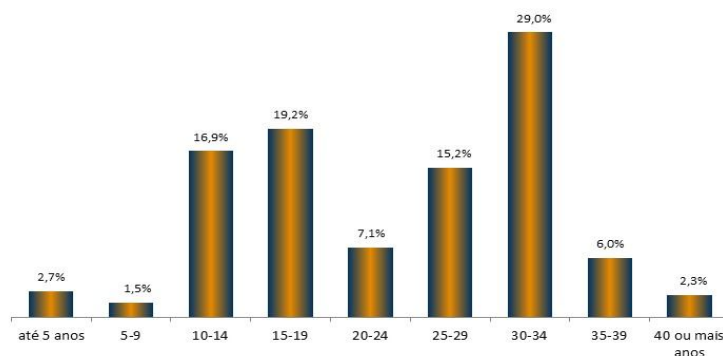
A pirâmide etária apresenta um estreitamento da base (25-29 anos) e um progressivo alargamento nos escalões do meio, voltando a diminuir nos escalões de topo. Embora a concentração dos trabalhadores nos escalões etários de topo seja reduzida, perspetiva-se, a médio/longo prazo, um aumento de trabalhadores nestes escalões devido ao aumento legal da idade de reforma.

**Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade**

Em 31 de dezembro de 2014, a antiguidade média do trabalhador da AT na administração pública era de 23,8 anos. A classe dos 30-34 anos é a que contabiliza o maior número de trabalhadores com

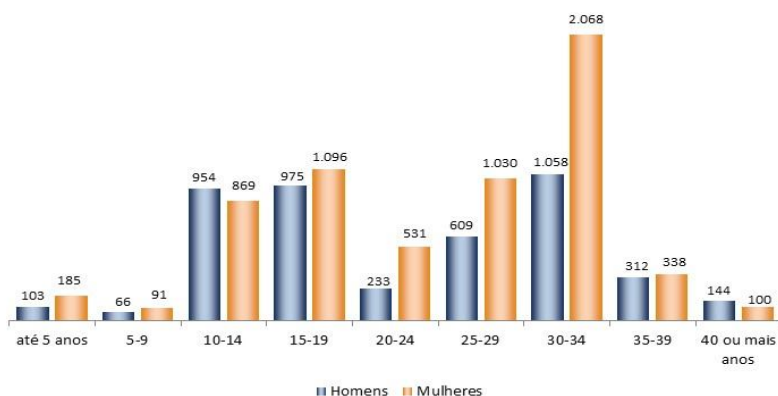
29%, seguida das classes dos 15-19 anos e 10-14 anos, que agregam 19,2% e 16,9% dos trabalhadores, respetivamente.

**Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade**  
(situação em 31 de dezembro de 2014, em % do total)



Se considerarmos os trabalhadores inseridos nas classes acima dos 30 anos constatamos que o valor ascende a 37,3%, o que revela uma elevada maturidade profissional dos trabalhadores da AT. Contudo, o envelhecimento da estrutura etária e o elevado nível de antiguidade sugere que, nos próximos anos, assistiremos a uma passagem considerável de trabalhadores para a aposentação.

**Distribuição dos trabalhadores por antiguidade e género**  
(situação em 31 de dezembro de 2014, em número)

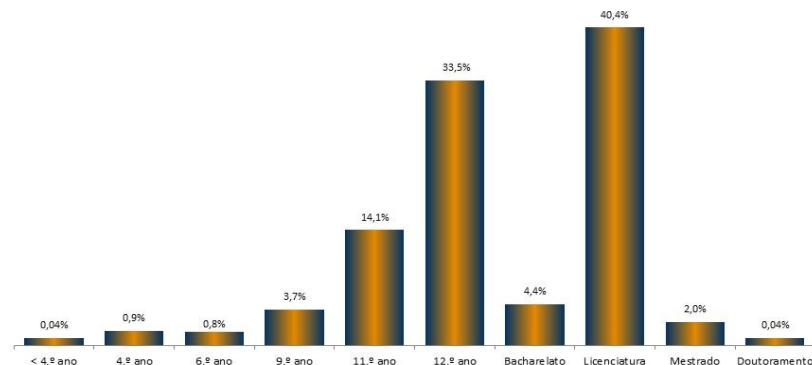


Analisando a estrutura de antiguidade por género, apresentada no gráfico anterior, verificamos que é sobretudo nas classes de antiguidade entre os 15 e os 39 anos que se concentra a maior representatividade de mulheres, enquanto os homens têm maior representatividade nas classes dos 10-14 e 40 ou mais anos de antiguidade.

**Estrutura habilitacional**

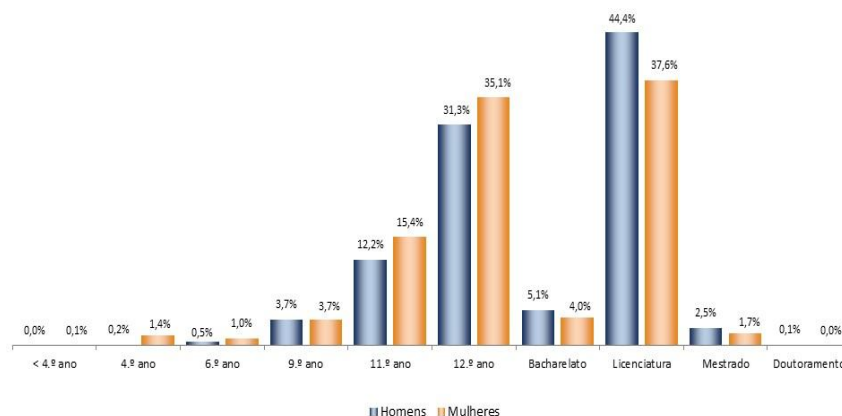
Em 31 de dezembro de 2014, 46,9% dos trabalhadores da AT possuía habilitações superiores (bacharelato + licenciatura + mestrado + doutoramento), sintomático de um esforço dos trabalhadores que adquiriram novas habilitações literárias e de uma política de contratação que privilegia, dadas as especificidades 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 2014, 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 2014, 40,4% dos trabalhadores eram licenciados e 33,5% tinham o 12.º ano de escolaridade. O 11.º ano de escolaridade era a habilitação de 14,1% dos trabalhadores. Nos graus acadêmicos mais elevados, concretamente mestrado e doutorado, estavam somente 2,04% do total de trabalhadores.

**Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária e género**  
(situação em 31 de dezembro de 2014, em % do total)



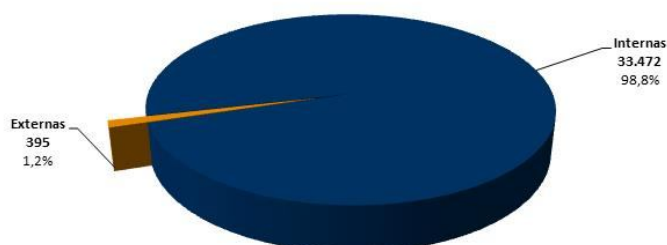
Analisando a distribuição das habilitações por género, apresentada no gráfico anterior, constatamos a existência de algumas assimetrias. Verifica-se que os homens possuem um nível de instrução superior ao das mulheres, sendo que, em 31 de dezembro de 2014, 52,1% dos homens tinham habilitações superiores contra 43,3% 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 é idêntica para mulheres e homens.

**Formação profissional**

Em 2014 registaram-se 33.867 participações em ações de formação profissional internas e externas, sendo que 98,8% internas e 1,2 externas. Do total de participações, 98,7% (33.426) corresponderam a ações de curta duração (inferiores a 30 horas). A opção por formação de curta duração justifica-se pelo facto da grande maioria das ações ser dirigida a trabalhadores com conhecimentos técnicos que importa sobretudo aprofundar ou atualizar, apostando-se em ações orientadas para o “saber fazer”

focadas na aquisição de competências específicas, com recurso a formação à distância ou a formação presencial de curta duração.

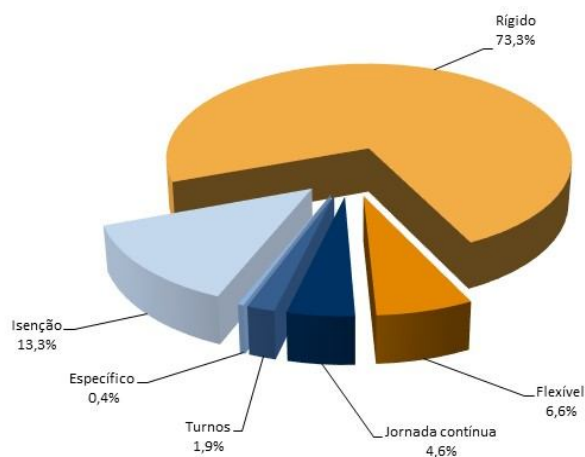
### Participações em ações de formação profissional – 2014



### Modalidades de horário

O tipo de horário predominante na AT é o horário rígido que abrange cerca de 73,3% dos trabalhadores. A modalidade de isenção de horário é aplicada a 13,3% dos trabalhadores, concretamente ao pessoal dirigente, às chefias tributárias e aos chefes de equipa multidisciplinar. O horário flexível é o terceiro tipo de horário mais praticado abrangendo 6,6% dos trabalhadores. Os horários menos praticados são a jornada contínua (4,6%), o referente a trabalho por turnos (1,9%) e o horário específico (0,4%).

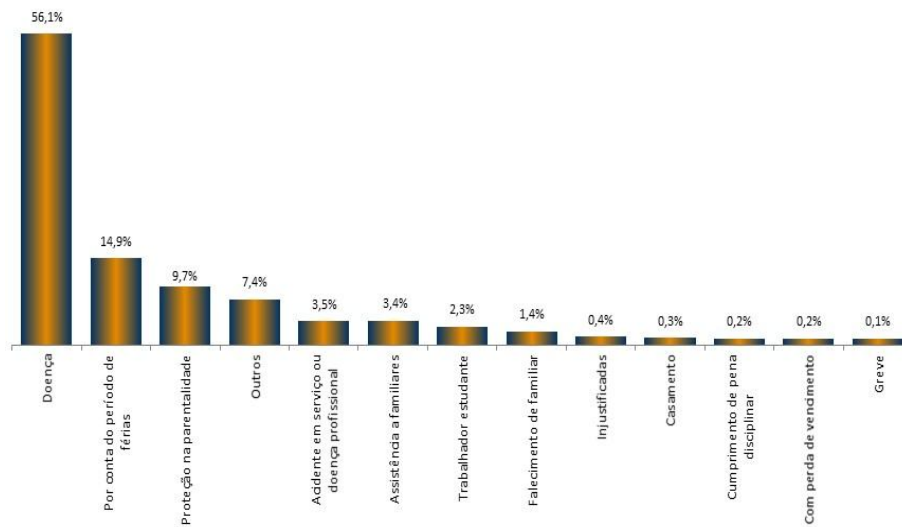
### Tipos de horário de trabalho - 2014



### Absentismo

Em 2014, as ausências por doença foram o principal motivo de absentismo, representando 56,1% do total de ausências da AT. Outros motivos relevantes, foram as faltas por conta do período de férias (14,9%) e por proteção na parentalidade (9,7%).

**Motivos de ausência -2014**  
(%)



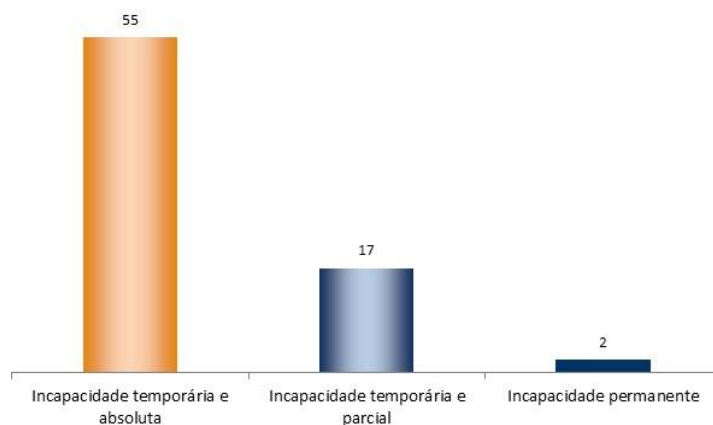
**Segurança e saúde no trabalho**

Em 2014, foram registados 80 acidentes de trabalho, sendo 35 no local de trabalho e 45 *initinere*.

O número de acidentes de trabalho com baixa médica foi de 60, pelo que a taxa de incidência dos acidentes de trabalho (n.º de acidentes de trabalho com baixa/total de efetivos x 100) foi de 0,5% (0,4 % em 2013).

Do total de acidentes de trabalho, resultaram 2 casos de incapacidade permanente, 55 casos de incapacidade temporária e absoluta e 17 casos de incapacidade temporária e parcial.

**Casos de incapacidades dos acidentes de trabalho -2014**  
(número)



**Movimentos de pessoal**

No final do ano de 2014 existiam menos 579 trabalhadores, resultante da diferença entre as 361 admissões ou regressos e as 940 saídas definitivas ou temporárias, o que se traduziu numa quebra de 5,1% de trabalhadores face ao início do ano. Em 2014, a taxa de admissões foi de 3,4% e a taxa de saídas foi de 8,7%, o que se traduziu numa taxa de cobertura/reposição de 37,6%, refletindo um número de saídas consideravelmente superior ao de entradas.

### ► Entradas

Em 2014, tal como se pode verificar no quadro seguinte, registaram-se, entre admissões, regressos e fluxos internos, 361 movimentos de entrada. A tipologia “comissão de serviço” representou 76,7% das entradas (277 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, não se traduzindo assim em verdadeiros ingressos pelo que não são verdadeiros ingressos (em concreto, houve 268 movimentos internos de entradas em cargos/categorias, 8 regressos de trabalhadores que terminaram as suas comissões de serviço noutros organismos e 1 início efetivo de comissão de serviço).

Verificou-se, o regresso de 5 trabalhadores que cessaram a cedência de interesse público noutras instituições, e também de 68 trabalhadores que terminaram as suas mobilidades internas noutros organismos e 5 de trabalhadores que terminaram a situação de licença sem vencimento. Assim sendo, apenas ocorreram 61 admissões reais na AT, sendo 60 decorrentes do início do procedimento de mobilidade interna de trabalhadores oriundos de outros serviços e 1 decorrente de 1 início de comissão de serviço.

#### Entradas em 2014

Tipo de entrada	Número	% face ao total
Procedimento concursal	0	0,0%
Cedência	5	1,4%
Mobilidade interna	68	18,8%
Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental	5	1,4%
Comissão de serviço	277	76,7%
Outras situações	6	1,7%
<b>Total</b>	<b>361</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 76,5% dos movimentos de entrada. Estes fluxos referem-se, na sua maioria, aos processos de designação/nomeação e respetiva cessação, em cargos de dirigente e de chefia tributária, que implicam o registo de entrada no cargo e, após cessação da designação/nomeação, o registo de entrada na categoria. Contudo, se tivermos em consideração apenas as 61 admissões reais, constatamos que 90,2% dos novos ingressos tiveram lugar no grupo de pessoal do regime geral.

#### Entradas, em 2014, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	46	12,7%
Chefia tributária	134	37,1%
Pessoal de administração tributária	96	26,6%
Pessoal aduaneiro	8	2,2%
Pessoal de informática	7	1,9%
Pessoal do regime geral	70	19,4%
Pessoal de inspeção	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100,0%</b>



➤ **Saídas**

Em 2014, tal como se pode verificar no quadro seguinte, registaram-se 940 movimentos de saída. O maior volume de saídas teve como principal motivo a aposentação, com a saída de 546 trabalhadores, o que correspondeu a 58,1% do total de saídas ocorridas em 2014. Relativamente às restantes tipologias de saída, há a destacar a comissão de serviço com 97 trabalhadores (10,3%) e a cessação por mútuo acordo com 53 trabalhadores (5,6%).

**Saídas em 2014**

Motivo de saída	Número	% face ao total
Falecimento	13	1,4%
Aposentação	546	58,1%
Conclusão sem sucesso do período experimental	0	0,0%
Mobilidade interna	6	0,6%
Cedência	6	0,6%
Início de licença sem vencimento ou de período experimental	0	0,0%
Cessação por mútuo acordo	53	5,6%
Exoneração	0	0,0%
Comissão de serviço <sup>8</sup>	97	10,3%
Outras situações	219	23,3%
<b>Total</b>	<b>940</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 (492, equivalente a 52,3%), sendo também de realçar o número de saídas de pessoal das carreiras do regime geral (153). Há ainda a assinalar a saída de 69 trabalhadores do grupo de pessoal aduaneiro e a saída de 12 trabalhadores do grupo de pessoal de informática. Na estrutura dirigente registaram-se 214 saídas, resultantes de cessação de funções em cargos de dirigente, intermédio e superior, e de chefia tributária.

**Saídas, em 2014, por grupos profissionais**

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	51	5,4%
Chefia tributária	163	17,3%
Pessoal de administração tributária	492	52,3%
Pessoal aduaneiro	69	7,3%
Pessoal de informática	12	1,3%
Pessoal do regime geral	153	16,3%
<b>Total</b>	<b>940</b>	<b>100,0%</b>

<sup>8</sup>Fim da comissão de serviço na AT ou início da comissão de serviço fora da AT.

## Leque salarial

Analisando a informação da estrutura salarial da AT em 2014, apresentada no quadro abaixo, verifica-se que os escalões remuneratórios entre os “1.251 e 1.500 euros”, “1.501 e 1.750 euros” e “2.001 e 2.250 euros”, concentram cerca de 60,8% dos trabalhadores. De referir que a estrutura salarial da AT não evidencia uma grande disparidade salarial entre géneros, sendo no entanto de registar a disparidade que se verifica no escalão remuneratório entre os “501 e 1.000 euros”, onde as mulheres representam 82,6%.

**Estrutura salarial por género - 2014**

Escalão de remuneração	Homens	Mulheres	Total	
	Número	Número	Número	%
Até 500 euros	0	3	3	0,03%
501 a 1.000 euros	172	818	990	9,2%
1.001 a 1.250 euros	332	476	808	7,5%
1.251 a 1.500 euros	872	864	1.736	16,1%
1.501 a 1.750 euros	655	1.139	1.794	16,7%
1.751 a 2.000 euros	403	540	943	8,8%
2.001 a 2.250 euros	1.285	1.733	3.018	28,0%
2.251 a 2.500 euros	230	238	468	4,3%
2.501 a 2.750 euros	259	277	536	5,0%
2.751 a 3.000 euros	146	115	261	2,4%
3.001 a 3.250 euros	24	24	48	0,4%
3.251 a 3.500 euros	28	39	67	0,6%
3.501 a 3.750 euros	10	17	27	0,3%
3.751 a 4.000 euros	11	4	15	0,1%
4.001 a 4.250 euros	8	8	16	0,1%
4.251 a 4.500 euros	18	13	31	0,3%
5.501 a 5.750 euros	1	0	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>4.454</b>	<b>6.308</b>	<b>10.762</b>	<b>100,0%</b>





## 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 2014, 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	[900;1.100]	1.000,0	1.147,6	111,5	30,0	33,4
		2	[1.200;1.500]	1.350,0	1.546,1	103,9	25,0	26,0
		3	[85;88]	86,5	88,8	106,7	15,0	16,0
		4	[75;80]	77,5	83,2	111,4	15,0	16,7
		5	[75;80]	77,5	82,6	110,1	15,0	16,5
Eficiência	2	6	[75;79]	77,0	77,6	100,0	35,0	35,0
		7	[95;98]	96,5	96,6	100,0	35,0	35,0
		8	[55;70]	62,5	78,5	114,5	30,0	34,4
	3	9	[1;4]	2,5	1,2	100,0	20,0	20,0
		10	[70;90]	80,0	88,2	100,0	20,0	20,0
		11	[25;30]	27,5	22,0	110,9	25,0	27,7
		12	[20;24]	22,0	09:40	119,3	20,0	23,9
		13	[72;82]	77,0	87,8	115,0	15,0	17,3
Qualidade	4	14	[72;78]	75,0	75,1	100,0	30,0	30,0
		15	[21;24]	22:30	16:28	112,1	35,0	39,2
		16	[14;18]	16,0	11,2	120,2	35,0	42,1

O QUAR da AT referente a 2014, definido inicialmente, era constituído por dezassete indicadores; contudo no sentido de contemplar a eliminação do indicador relativo ao “grau de execução do plano de implementação da reestruturação da rede local da AT” foi reformulado, em conformidade, passando a contar com dezasseis indicadores. Dos dezasseis indicadores definidos para medir o grau de cumprimento dos objetivos que constam do QUAR da AT de 2014, onze (69%) apresentaram resultados acima da meta fixada (indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 8, 11, 12, 13, 15 e 16) e os restantes cinco (31%) apresentaram resultados de acordo com a meta fixada (indicadores 6, 7, 9, 10, e 14). Note-se que os indicadores 9, 10, 11, 12, 15 e 16 são de incremento negativo.

A taxa de realização de cada objetivo operacional resulta do somatório das taxas de realização ponderadas de todos os indicadores que dele fazem parte. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2014, em termos dos objetivos operacionais.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	100%	108,7%	108,7%
Eficiência	2	40%	104,4%	41,7%
	3	60%	108,8%	65,3%
Qualidade	4	100%	111,3%	111,3%

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 2014.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	45%	108,7%	48,9%
Eficiência	40%	107,0%	42,8%
Qualidade	15%	111,3%	16,7%
<b>Avaliação global do desempenho da AT</b>			<b>108,4%</b>

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2014 situou-se nos 108,4%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT. Verifica-se, assim, que em 2014 a AT reforçou o seu desempenho enquanto organização e melhorou os serviços por si prestados.

## 1.2 Justificação dos desvios

Em 2014 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 900 e 1.100 milhões de euros foi superada pelo resultado registado de 1.147,6 milhões de euros, que correspondeu a uma taxa de realização de 111,5%. Para o desvio positivo verificado neste indicador contribuiu a melhoria da eficácia na gestão dos recursos disponíveis nesta área.

- Indicador 2, referente às correções inspetivas, cuja meta fixada entre 1.200 e 1.500 milhões de euros foi superada pelo resultado registado de 1.546,1 milhões de euros, que correspondeu a uma taxa de realização de 103,9%. 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 85% e 88% foi superada pelo resultado registado de 88,8%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 106,7%. 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 83,2%, que correspondeu a uma taxa de realização de 111,4%. 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 82,6%, que correspondeu a uma taxa de realização de 110,1%. 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 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 78,5%, que correspondeu a uma taxa de realização de 114,5%. 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 e qualidade que caracterizam a Organização.
- Indicador 11, referente ao prazo médio de pagamento dos reembolsos de IVA a 30 dias (código 51), cuja meta fixada entre 25 e 30 dias foi superada pelo resultado registado de 22 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 110,9%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado pelos ganhos de eficiência dos serviços e pelo esforço financeiro do Estado, que têm vindo a permitir antecipar os pagamentos dos reembolsos.
- Indicador 12, referente ao tempo médio de desalfandegamento na importação, cuja meta fixada entre as 20 e 24 horas foi superada pelo resultado registado de 9 horas e 40 minutos, que correspondeu a uma taxa de realização de 119,3%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado pela melhoria da eficiência das alfândegas no processo de desalfandegamento das mercadorias, conseguida através da desmaterialização da declaração aduaneira e da realização de controlos mais eficientes.

- Indicador 13, referente à eficiência no atendimento telefónico (*Call Center*), cuja meta fixada entre 72% e 82% foi superada pelo resultado registado de 87,8%, que correspondeu a uma taxa de realização de 115,0%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado pela melhoria da eficiência na gestão dos recursos disponíveis nesta área.
- Indicador 15, referente ao tempo médio de espera para atendimento presencial, cuja meta fixada entre 21 e 24 minutos foi superada pelo resultado registado de 16 minutos e 28 segundos, que correspondeu a uma taxa de realização de 112,1%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado pela melhoria conseguida na gestão dos recursos disponíveis nesta área.
- Indicador 16, 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 11,2 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 120,2%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado, fundamentalmente, pelo esforço acrescido que tem sido desenvolvido pela AT, no sentido de 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 em 2014, 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 pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro), ou seja: *Desempenho bom*.

## 3. Conclusões prospetivas

Considerando o desempenho alcançado em 2014, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT, no desenvolvimento da sua atividade em 2015 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:

- **Renovação do Portal das Finanças**

O Portal das Finanças assume-se, atualmente, como o principal interface relacional entre a AT e os contribuintes, sendo, cada vez mais a face da organização.

Nos sistemas fiscais atuais, a facilidade de cumprimento das obrigações fiscais é um valor estratégico específico, que se materializa em economia de custos para as empresas e para os contribuintes, sendo, também, um fator fundamental de construção de uma relação colaborante entre os sujeitos passivos e a AT.



Assim sendo, e por se considerar que o canal Internet é a melhor plataforma de interação com os contribuintes e operadores económicos, foram eleitos como principais os seguintes fatores de benefício:

- Navegação;
- Usabilidade;
- Disponibilidade;
- Rapidez de utilização.

O desenvolvimento do novo Portal das Finanças assenta, assim, em três objetivos principais: i) o aumento da disponibilidade, ii) a renovação e uniformização da imagem e iii) a renovação da arquitetura infraestrutural.

A reformulação da infraestrutura tecnológica visa aumentar a capacidade de resposta do portal e aumentar a disponibilidade dos serviços, para a adequação ao nível de utilização nos períodos de maior demanda externa, assegurando uma maior independência e otimização tecnológica dos diferentes serviços.

Com a renovação da imagem pretende-se facilitar a utilização do Portal das Finanças pelos contribuintes, tornando-a mais intuitiva e com maior desempenho em termos de velocidade de resposta; reorganizar os conteúdos; uniformizar a imagem dos sites que lhe pertencem, bem como o acesso através de dispositivos móveis (*tablets* e *smartphones*).

Ao nível da reorganização e estruturação de conteúdos e serviços, dar-se-á prioridade a uma separação clara das áreas de conteúdos e de serviços e, dentro destes, uma separação por áreas, passando o contribuinte a ser encaminhado para três grandes áreas:

- Área de conteúdos, onde se disponibiliza informação institucional e legislação;
- Área de serviços tributários;
- Área de serviços aduaneiros.

Ainda na página inicial será possível o acesso direto a determinados conteúdos/serviços, através de áreas de destaque, que se podem alterar ao longo do ano, e em função das prioridades de comunicação da AT, a cada momento. A pesquisa será a forma privilegiada de acesso aos conteúdos e serviços disponíveis. Após a autenticação, são disponibilizados os serviços mais adequados/utilizados por cada contribuinte, tendo em conta o seu perfil e a sua atuação junto da AT. A personalização e a possibilidade de pesquisa de outros serviços/conteúdos estão na base do racional proposto para esta nova organização.

- **Alfândegas 2020**

O Programa Alfândegas 2020 constitui um importante instrumento de suporte à atividade aduaneira, visando apoiar o funcionamento e a modernização da União Aduaneira, reforçar o mercado interno através da cooperação entre os países participantes, as autoridades aduaneiras e os respetivos funcionários. Tem como objetivos específicos apoiar as autoridades aduaneiras na proteção dos interesses financeiros e económicos da União e dos Estados-Membros, incluindo a luta contra a fraude e a proteção dos direitos de propriedade intelectual, em aumentar a proteção e a segurança,

em proteger os cidadãos e o meio ambiente, em melhorar a capacidade administrativa das autoridades aduaneiras e em reforçar a competitividade das empresas europeias.

Para a concretização destes objetivos tem sido delineada uma estratégia de informatização dos procedimentos aduaneiros, consagrada no próprio Código Aduaneiro da União (CAU), com uma abordagem harmonizada dos procedimentos e dos controlos aduaneiros, constituindo um fator de facilitação do comércio associada a controlos mais exigentes e fiáveis suportados por modernas técnicas de gestão de risco, visando, igualmente, reduzir custos de contexto.

Neste quadro, a AT continuará a racionalização e desmaterialização de processos, o alargamento do âmbito de utilização dos sistemas decorrentes de outro tipo de visão estratégica e de soluções tecnológicas, consubstanciadas em vários documentos comunitários, dos quais se salientam o MASP (*Multi-Annual Strategic Plan*) que estabelece os objetivos a concretizar no âmbito das alfândegas eletrónicas até 2020 e alinhado com a implementação mandatória do CAU.

O cumprimento deste planeamento comunitário plurianual implica a alteração de sistemas existentes e a implementação de novos sistemas dos quais se destacam as Decisões Aduaneiras, o Sistema Automatizado da Exportação, o Desalfandegamento Centralizado na Importação, as Informações Pautais Vinculativas, o Sistema do Operador Registado na Exportação, o Sistema de Trânsito, o CCN2, a Janela Única Aduaneira e a Gestão de Utilizadores e Assinatura Digital, este último com grande impacto na área de segurança.

- **Apoio e promoção ao cumprimento voluntário (compliance)**

Na sua ação de apoio e promoção ao cumprimento voluntário das obrigações fiscais a aduaneiras será dada continuidade às iniciativas já em curso de forma a aproximar os contribuintes da AT e promover o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e o desenvolvimento da cidadania e educação fiscais.

Nesse âmbito, foi criada a Unidade de Gestão da Relação com os Contribuintes - UGRC que, em conformidade com as Boas Práticas divulgadas pela OCDE, tem como objetivo o desenvolvimento do conceito de "*cooperative compliance*", no sentido de desenvolver uma sólida relação entre os contribuintes e a Administração Tributária de forma a melhorar o conhecimento e a confiança mútua.

Muitas das atividades a desenvolver integram-se no Plano Estratégico da Fraude 2015-2017, em que são definidas 40 medidas prioritárias que constituem um importante vetor, tanto na promoção do cumprimento voluntário como no combate à fraude e evasão fiscais.

No exercício desta nova função, a Administração Tributária relacionar-se-á com os contribuintes por sua própria iniciativa, fomentando, promovendo, divulgando e incentivando o cumprimento voluntário das suas obrigações tributárias.

Esta nova função caracteriza-se por dois fatores fundamentais:

- A antecipação da ação de iniciativa da Administração Tributária, para momentos tendencialmente contemporâneos ao da prática dos factos tributários;
- Disponibilização de informação e conhecimento necessários para efetuar o seu tratamento, para que a atuação seja um fator de compreensão e de valor acrescentado para a promoção do cumprimento voluntário.

Trata-se de uma função eminentemente preventiva, pedagógica e de apoio ao contribuinte. Podemos dizer que, ao contrário das funções clássicas da Administração Tributária, que são funções impositivas e autoritárias, esta inovadora função de promoção do cumprimento voluntário é uma função que não faz uso dessa autoridade. É uma função que não opera de forma sancionatória nem impositiva.

Neste domínio, é muito importante o valor da transparência, que se traduz no valor da partilha da informação.

A Administração Tributária deve disponibilizar aos contribuintes toda a informação que possui, sem qualquer ocultação e sem a finalidade de poder utilizá-la no âmbito das suas funções tradicionais. Excetuando nos casos de comportamentos com relevância criminal, a partilha da informação é um valor em si mesmo, porque a transparência, a colaboração e a lealdade são valores essenciais da formação da determinação do cumprimento voluntário.

O papel dos cidadãos é determinante na prossecução de um sistema fiscal mais justo, eficiente, equitativo e equilibrado.

A compreensão e consciencialização da importância dos cidadãos no combate à economia paralela é essencial para que os contribuintes adotem comportamentos de cumprimento voluntário.

A implementação do Sistema e-fatura veio reforçar a função de apoio e promoção ao cumprimento e o combate à economia paralela e evasão fiscal.

Em 2015 dar-se-á continuidade à monitorização da comunicação eletrónica de faturas, inventários e documentos de transporte bem como a identificação de novas desconformidades e incoerências (divergências) resultantes do cruzamento desta informação com o das obrigações em sede de IVA, IRS e IRC e de entrega de retenções na fonte, de acordo com o plano de desenvolvimento das 40 Medidas Prioritárias para o triénio 2015-2017.







## 1. Atividades desenvolvidas em 2014 – Avaliação da execução

### ➤ Resumo da execução das atividades por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Número de atividades em 2014		Número de atividades – execução 2014			
	Inicialmente planeadas (1)	Eliminadas (2)	Avaliadas $(3)=(1)-(2)$ $(3)=(4)+(5)+(6)$	Totalmente concluídas (4)	Parcialmente concluídas (5)	Não executadas (6)
CEF	8	0	8	8	0	0
UGC	7	0	7	7	0	0
DSCRI	8	0	8	8	0	0
DSCJC	9	0	9	9	0	0
DSAI	8	0	8	8	0	0
DSPCIT	12	0	12	12	0	0
DSAFA	8	0	8	8	0	0
DSIFAE	4	0	4	2	0	2
DSRC	4	0	4	3	1	0
DSC	6	0	6	6	0	0
DSR	5	0	5	5	0	0
DSCC	8	0	8	8	0	0
DSTA	8	0	8	8	0	0
DSRA	12	0	12	12	0	0
DSL	6	0	6	6	0	0
DSTAL	5	0	5	4	0	1
DSIECIV	11	0	11	11	0	0
DSIRS	3	0	3	3	0	0
DSIRC	4	0	4	4	0	0
DSRI	7	0	7	7	0	0
DSIVA	11	0	11	11	0	0
DSIMI	11	0	11	11	0	0
DSIMT	7	0	7	7	0	0
DSA	9	0	9	9	0	0
DSJT	6	0	6	6	0	0
DSGCT	8	0	8	8	0	0
DSPCG	5	1	4	4	0	0
DSCAC	8	0	8	5	3	0
DSGRF	2	0	2	0	0	2
DSIE	7	0	7	6	1	0
DSGRH	9	1	8	8	0	0
DSF	4	0	4	4	0	0
AGCI	6	0	6	6	0	0
AGI	6	0	6	6	0	0
ASA	7	0	7	7	0	0
AJTFF	8	0	8	8	0	0
AAP	7	0	7	7	0	0
AGOC	6	0	6	6	0	0
ASI	8	0	8	7	0	1
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>2</b>	<b>276</b>	<b>265</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

## ➤ Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras (partilhado AT/obrigatório para todos avaliados)	Apreciar as situações complexas detetadas pelos Serviços Centrais e Regionais e definir procedimentos técnicos de inspeção	DSPCIT	100%
	Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras (partilhado AT/obrigatório para todos avaliados)	UGC	100%
	Controlar a execução dos projetos	AJTFF	100%
	Controlar o crédito de imposto por dupla tributação internacional	DSRI	100%
	Controlar o cumprimento das obrigações declarativas dos titulares de rendimentos da diretiva da poupança	DSRI	100%
	Controlo da inscrição/atualização da matriz	DSIMI	100%
	Controlo dos benefícios fiscais e das isenções informatizadas	DSIMI	100%
	Diligenciar a célere execução das atividades definidas como prioritárias para este objetivo	ASA	100%
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100%
	Gerir bases de dados	AAP	100%
	Gerir plataformas	AAP	100%
	Implementação de planos estratégicos de ação	DSGCT	100%
	Monitorizar mensalmente a atividade da Inspeção Tributária	DSPCIT	100%
	Monitorizar o contencioso tributário e aduaneiro	DSJT	100%
	Otimização do sistema de liquidação	DSIMI	100%
	Participar em reuniões no Conselho,	DSIVA	100%
	Participar no Programa Fiscalis	DSIVA	100%
	Planos de acompanhamentos dos serviços	DSGCT	100%
	Promoção de todos os atos de coerção em todos os processos que reúnam as condições para o efeito	DSGCT	100%
	Realizar auditorias internas.	DSAI	100%
Representação da AT nos tribunais	DSCJC	100%	
Tratar informação para carregamento da execução dos indicadores para Avaliação de Desempenho dos Serviços - SIADAP	DSPCIT	100%	
Concretizar o plano anual de atividades do ano em curso de acordo com as prioridades definidas e acordadas com a AT assegurando o cumprimento dos prazos dos projetos sob responsabilidade do serviço que coordena	Controlar a execução dos projetos.	AGCI	100%
		ASA	100%
		AGI	100%
		AJTFF	100%
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100%
	Planear conceber e acompanhar o ciclo de desenvolvimento de projetos	AGCI	100%
	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	AGI	100%
ASA		100%	



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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento de aplicações	AGCI	100%
		AGI	100%
		AJTFF	100%
		ASA	100%
	Gerir bases de dados	AAP	100%
	Gerir plataformas	AAP	100%
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	100%
	Produção mensal de relatórios	AGOC	100%
	Resolver incidentes e esclarecer dúvidas	AGCI	100%
		ASA	100%
AGI		100%	
AJTFF		100%	
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço que coordena e assegurar o cumprimento das normas internas	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AGI	100%
		AJTFF	100%
		ASA	100%
		AGCI	100%
Utilização do SGPC	AAP	100%	
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Administração da Firewall de Web Services	ASI	100%
	Assinatura digital dos ficheiros para disponibilização no Portal das Finanças	ASI	100%
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGCI	100%
		ASA	100%
		AGI	100%
AJTFF	100%		
Garantir níveis de segurança adequados	Controlar os vírus informáticos	ASI	100%
	Efetuar análise de riscos de segurança	ASI	100%
Garantir o tratamento de pedidos de reembolsos/restituições	Análise dos pedidos de restituições de sobras dos serviços de finanças	DSCC	100%
	Receção e tratamento dos pedidos de Reembolsos das estâncias aduaneiras	DSCC	100%
Incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Apreciar as situações complexas detetadas pelos serviços centrais e regionais e definir procedimentos técnicos de inspeção	DSPCIT	100%
	Monitorizar mensalmente a atividade da Inspeção Tributária	DSPCIT	100%
	Tratar informação para carregamento da execução dos indicadores para Avaliação de Desempenho dos Serviços - SIADAP	DSPCIT	100%
Seleção de sujeitos passivos para investigação	Selecionar sujeitos passivos para investigação	DSIFAE	0%
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 (PNA ITA) para 2015	DSPCIT	100%
	Elaborar relatórios mensais de atividades da Inspeção Tributária a nível Nacional e por Unidade Orgânica	DSPCIT	100%

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Garantir uma taxa de execução de definição de requisitos de projetos informáticos inscritos no Plano de Atividades	Incrementar e garantir a fiabilidade das fontes de Informação disponíveis no DW	DSPCIT	100%
	Informação Empresarial Simplificada - alterações	DSPCIT	100%
	SII IT - Novas funcionalidades	DSPCIT	100%
Realizar processos de investigação criminal	Realizar atos de investigação em inquéritos (investigação criminal - art.º 40º 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	0%
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Elaborar e acompanhar a execução da vertente aduaneira do PNAITA	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	DSAFA	100%
	Supervisionar e rever, ao nível estratégico, a atividade antifraude, na vertente aduaneira e dos IEC/ISV, desenvolvida pela DSAFA e pelas alfândegas	DSAFA	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 da DSAFA, bem como garantir a coordenação das atividades antifraude, nas vertentes aduaneira e dos IEC/ISV	DSAFA	100%
	Proceder à recolha (com Inserção no SI AF) e tratamento integrado de informações, com objetivo de orientar, com base em padrões de análise de risco, as atividades antifraude da DSAFA e das alfândegas	DSAFA	100%
Reforçar a cooperação institucional com entidades externas	Coordenar com entidades externas, a programação e realização da atividade operacional conjunta, no âmbito da DSAFA e alfândegas	DSAFA	100%
	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%
Otimizar a área da investigação criminal	Assegurar a execução das diligências no âmbito da investigação criminal	DSAFA	100%
Assegurar o cumprimento declarativo e de liquidação	Controlo da inscrição/atualização da matriz	DSIMI	100%
	Controlo dos benefícios fiscais e das isenções informatizadas	DSIMI	100%
	Otimização do sistema de liquidação	DSIMI	100%
Melhorar a eficácia no apoio laboratorial prestado	Estudar e aplicar novos métodos de análise	DSTAL	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	AGOC	100%
Reduzir os tempos de tramitação processual e promover a resolução de processos	Monitorizar as infrações tributárias e aduaneiras	DSJT	100%
	Monitorizar o contencioso tributário e aduaneiro	DSJT	100%
Concretizar o Plano de Atividades e assegurar o cumprimento dos prazos dos projetos	Gerir a execução dos projetos aprovados	AAP	100%

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Conceber e melhorar aplicações informáticas	DSIRS	100%
	Apoiar projetos informáticos relativos à campanha da DM 22	DSIRC	100%
Promover a valorização profissional e o aumento da produtividade	Realizar formação interna para aumentar a capacitação profissional	DSCAC	100%
Realizar inspeções (internas e/ou externas) e produzir 90% de relatórios de excelência (internos ou externos) que preencham os requisitos do questionário de revisão/ auditoria	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	100%
	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100%
Recuperar imposto não declarado e potencialmente em falta através de correções e RV (partilhado UGC/divisões de Inspeção/obrigatório p/ todos os avaliados)	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100%
Assegurar os interesses financeiros da Comunidade Europeia	Apreciar e responder às solicitações efetuadas pelas Instituições comunitárias, sobre a aplicação da regulamentação comunitária em matéria de dívida aduaneira e de recursos próprios tradicionais	DSTA	100%
	Preparar e acompanhar a tramitação dos processos relativos à colocação à disposição dos recursos próprios tradicionais	DSTA	100%
Acompanhar os níveis de desempenho da AT	Acompanhar os níveis de desempenho das alfândegas e propor medidas corretivas	DSRA	100%
	Realizar ações de formação em particular no âmbito dos sistemas informáticos	DSRA	100%
	Tratar e difundir dados referentes aos movimentos de importação e exportação	DSRA	100%
Garantir a contabilização e conciliação das receitas no SGR	Apurar os valores mensais das receitas e reembolsos a contabilizar	DSCC	100%
	Efetuar a conciliação mensal da receita de estado	DSCC	100%
	Efetuar a conciliação mensal dos reembolsos	DSCC	100%

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Promover a melhoria contínua dos processos da Segurança Informática	Gestão do processo de segurança no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	ASI	100%
Melhorar a gestão de utilizadores da AT	Adaptar a aplicação de Gestão de Utilizadores à estrutura da AT	ASI	100%
	Assegurar a operação da infraestrutura tecnológica de suporte à gestão de utilizadores	ASI	100%
	Definir os roles funcionais dos utilizadores	ASI	0%
Assegurar a elaboração de instrumentos de Gestão da AT	Elaboração dos instrumentos de gestão da AT	DSPCG	100%
Promover a melhoria do desempenho da AT	Elaboração/Revisão de estudos, metodologias e planos visando a melhoria de desempenho da organização	DSPCG	100%
	Revisão dos processos da AT	DSPCG	100%
Reduzir os custos com as análises efetuadas em laboratórios externos	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características dos azeites	DSTAL	100%
Promover a implementação de iniciativas que visem o aumento da qualidade dos serviços prestados	Avaliação da satisfação dos clientes - canal intranet	DSPCG	100%
Potenciar a qualidade do serviço de atendimento e suporte técnico de primeira linha	Efetuar o atendimento telefónico e diagnosticar os incidentes comunicados	AGOC	100%
	Resolver os incidentes	AGOC	100%
Apoiar os serviços da AT na tramitação dos processos de contencioso e infrações tributárias	Elaborar instruções	DSJT	100%
	Elaborar instrumentos de gestão e documentos metodológicos	DSJT	100%
Reduzir o Tempo Médio de Conclusão e de Resposta	Acompanhamento dos serviços	DSGCT	100%
	Planos de agilização de procedimentos e controlo da antiguidade da dívida	DSGCT	100%
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar e atualizar infraestrutura tecnológica	AAP	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	DSIVA	100%
Otimizar as medidas de afetação/reefetação dos trabalhadores, no âmbito das políticas de gestão de pessoal	Elaborar o Balanço Social de 2013	DSGRH	100%
	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	DSGRH	100%
Promover a plena ocupação dos postos de trabalho e aplicar os mecanismos de evolução nas carreiras	Elaboração e apresentação de proposta ao diretor-geral para celebração de contratos dos IT	DSGRH	100%
	Proceder ao tratamento das alegações, em sede de audiência prévia para envio ao júri (IT-área economia)	DSGRH	100%
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Elaborar lista de transição (carreiras especiais), no prazo de 60 dias, após entrada em vigor do diploma	DSGRH	Eliminada
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da Lei	DSGRH	100%
Elaborar indicadores de apoio à gestão para controlo orçamental	Criação de indicadores	DSGRF	0%

**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	Atualizar e dinamizar o site das alfândegas da CPLP	DSCRI	100%
	Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT IV (2013/2015). Dinamizar e coordenar a cooperação bilateral ad hoc com os países da CPLP	DSCRI	100%
	Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira multilateral e bilateral com os países da CPLP	DSCRI	100%
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas comunitários	Assegurar a cooperação e assistência técnica no âmbito do Programa TAIEX e Portugal/UE	DSCRI	100%
	Coordenar e gerir os pedidos de assistência técnica no âmbito da UE/PESD	DSCRI	100%
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais	Assegurar a participação nas reuniões da OLAF, do Comité de Gestão de Quioto, no Comité de Reforço de Capacidades, entre outras, na vertente aduaneira	DSCRI	100%
	Assegurar a preparação nas reuniões de diretores-gerais das Alfândegas dos Estados Membros da UE e da Turquia (CLUB), Reunião de diretores-gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal (COMUCAM/COMALEP), Reuniões de diretores-gerais da CPLP	DSCRI	100%
Reforçar a cooperação institucional com entidades nacionais externas	Organizar e participar em eventos nacionais e internacionais	DSCRI	100%
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Elaboração de Relatórios de Inspeção Técnica a Instalações da AT	DSIE	100%
	Manutenção dos equipamentos passivos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementação de Planos de Emergência nos edifícios da AT	DSIE	100%
	Recolha diária de informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	DSIE	81,3%
Garantir o acompanhamento dos projetos e o bom funcionamento dos sistemas de informação e de gestão	Assegurar a gestão dos contingentes pautais	DSTA	100%
	Elaborar a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada, com a integração das medidas nacionais e comunitárias necessárias ao desalfandegamento das mercadorias, bem como das imposições legais a cobrar pelas alfândegas	DSTA	100%
Aumentar a eficiência dos serviços	Elaborar estudos no âmbito da legislação comunitária, em particular ao nível da regulamentação de aplicação do CAU	DSRA	100%
	Elaborar requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos	DSRA	100%
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020	DSRA	100%
Reforçar o controlo da informação financeira (AT/IGCP)	Efetuar a conciliação de contas de receita de estado no SDRD	DSCC	100%
Assegurar a disponibilização da informação contabilística e estatística das receitas de Estado / Regiões Autónomas / Municípios	Apuramento das receitas das Regiões Autónomas a transferir	DSCC	100%
	Apuramento diário de toda a informação da receita de estado e reembolsos	DSCC	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	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP	DSGRH	100%
	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH	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	Implementação de novas funcionalidades no Sistema de Gestão da Formação (SGF)	DSF	100%
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Catálogo de recursos de apoio à aprendizagem	DSF	100%
Assegurar a implementação do plano de reestruturação da AT e a execução de pequenas obras de conservação/reparação no parque imobiliário afeto à AT	Continuar o processo de implementação da nova imagem da AT	DSIE	100%
	Efetuar a gestão logística na implementação da reorganização do dispositivo de atendimento presencial da AT	DSIE	100%
	Realizar as obras de conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	DSIE	100%
Assegurar todos os procedimentos tendentes a entrada do processamento dos vencimentos no GERUP	Entrada em produção da aplicação	DSGRF	0%
Assegurar a realização de estudos/projetos de remodelação/reinstalação e garantir a organização do cadastro e gestão patrimonial do parque imobiliário afeto à AT	Levantamento dos dados dos imóveis próprios e arrendados afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIE	DSIE	100%
Implementar o plano de reorganização da rede local da AT	Execução do plano de implementação de reestruturação da rede local da AT	DSPCG	Eliminada

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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Alertas via SMS, mail e Portal das Finanças	DSIMI	100%
	Conclusão de processos instaurados	DSIMI	100%
	Recuperação de saldos de processos	DSIMI	100%
Melhorar o desempenho da UO	Analisar/tratar processos	DSIMT	100%
	Realizar estudos e análises	DSIMT	100%
	Responder a pedidos de informação	DSIMT	100%
Aumentar a qualidade da avaliação	Monitorizar o trabalho desenvolvido pelos peritos avaliadores	DSA	100%
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DSA	100%
	Realizar ações de formação a entidades externas à AT (Câmara municipais, peritos locais, peritos independentes)	DSA	100%
Reduzir o tempo de resposta nos processos técnicos da DS	Analisar e tratar os processos do próprio ano e de anos anteriores	DSC	100%
	Controlar o n.º de pendências na instauração de processos	DSC	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%
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Avaliar atempadamente os pedidos formulados pelos clientes internos e externos no âmbito do EMCS	DSIECIV	100%
	Elaborar e reformular atempadamente as FAQ no âmbito do EMCS	DSIECIV	100%
	Informar e apoiar os operadores económicos e outros clientes externos e internos no cumprimento das suas obrigações	DSIECIV	100%
Participação e cooperação com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros EM	Avaliar atempadamente os pedidos formulados pelos EM no âmbito do EMCS	DSIECIV	100%
	Elaborar relatórios na sequência da participação em reuniões internacionais	DSIECIV	100%
	Participar em seminários ou Grupos de Trabalho no âmbito do Programa Fiscalis	DSIECIV	100%
Melhorar o desempenho da DSIECIV na apreciação dos meios de reação gratuitos	Estudar e analisar questões de índole jurídico-tributária, no âmbito dos IEC e ISV, em sede de reclamações gratuitas	DSIECIV	100%
	Estudar e analisar questões de índole jurídico-tributária, no âmbito dos IEC e ISV, em sede de recursos hierárquicos	DSIECIV	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%
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	100%
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro dos veículos	DSIMT	100%
	Efetuar o cruzamento da informação remetida pelas entidades na mod. 11 e IMT liquidados	DSIMT	100%
	Efetuar o cruzamento da informação remetida pelas entidades na mod. 11 e o registo de contribuintes	DSIMT	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 eficiência dos serviços	Avaliar os prédios urbanos	DSA	100%
	Enviar periodicamente informação de gestão	DSA	100%
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços	DSA	100%
Melhorar o apoio ao contribuinte	Analisar e tratar processos de correção de erros - guias de retenções na fonte	DSC	100%
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Registo das insolvências dos contribuintes singulares na sequência das sentenças judiciais publicadas no portal Citius	DSRC	100%
	Responder a solicitações dos contribuintes ou dos serviços	DSRC	96%
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	Atualizar novos capítulos para o Manual dos IEC	DSIECIV	100%
	Elaborar circulares, ofícios circulados e outras instruções de serviço	DSIECIV	100%
	Elaborar novos conteúdos do Manual de procedimentos no âmbito do EMCS	DSIECIV	100%
Promover a cooperação e a adoção das melhores práticas de controlo, métodos e instrumentos de trabalho	Realizar a verificação a posteriori de certificados emitidos pelas DRs, ao abrigo de contingentes	DSL	100%
	Realizar ações de monitorização do curso de e-learning elaborado pela Comissão Europeia, sobre controlos à importação e exportação de precursores de droga, destinado à indústria	DSL	100%
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre licenciamento e controlo de bens de duplo uso	DSL	100%
Assegurar a resposta célere a solicitações e a diligências processuais nos processos judiciais	Responder a solicitações dos contribuintes, tribunais, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	DSJT	100%
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Atualização dos sistemas de cobrança coerciva	DSGCT	100%
	Criação de novas aplicações	DSGCT	100%
Promover o cumprimento do dever de pagamento voluntário e a regularização dos incumprimentos	Ações de promoção do pagamento e de incentivo ao cumprimento	DSGCT	100%
Aumentar a produtividade em IRS	Responder a solicitações dos contribuintes e serviços	DSIRS	100%
Diminuir os prazos médios de resposta em IRS	Analisar e responder aos pedidos dos tribunais	DSIRS	100%
Melhorar o desempenho da DSIVA na área do Contencioso Administrativo	Resolver processos de recurso hierárquico	DSIVA	100%
	Resolver processos de revisão oficiosa	DSIVA	100%
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	DSIVA	100%
	Participar em Grupos de Trabalho	DSIVA	100%
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Recuperação de saldo de processos de consulta	DSIVA	100%
	Resolver processos de consulta	DSIVA	100%
	Resolver processos de informação vinculativa	DSIVA	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 da diretiva da poupança	DSRI	100%
Reduzir o número de processos e agilizar a troca de informação no âmbito da cooperação internacional	Analisar/tratar processos de contencioso (recursos e revisões oficiosas)	DSRI	100%
	Analisar/tratar processos de reembolsos internacionais	DSRI	100%



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

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Melhorar o desempenho na informação tributária e no apoio ao contribuinte	Apoiar os contribuintes e operadores económicos e prestar informação tributária	DSCAC	100%
	Apoiar os contribuintes e operadores económicos no cumprimento voluntário das obrigações fiscais	DSCAC	94,8%
	Responder a solicitações de contribuintes e operadores económicos, por e-mail	DSCAC	100%
Aumentar a eficiência no atendimento telefónico	Apoiar a estrutura de atendimento telefónico (serviços regionais e locais)	DSCAC	93,9%
	Responder às questões formuladas telefonicamente pelos contribuintes e operadores económicos para o CAT central	DSCAC	95,2%
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Realizar auditorias internas	DSAI	100%
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI	100%
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria	DSAI	100%
	Realizar ações de formação específica em auditoria	DSAI	100%
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Análise das situações denunciadas no âmbito do Planeamento da Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	DSAI	100%
	Avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações (PGRIC)	DSAI	100%
Garantir a implementação das recomendações e propostas por parte das diferentes UO da AT	Proceder ao acompanhamento das medidas adotadas tendentes ao acatamento das recomendações e propostas mencionadas em relatórios da IGF e Tribunal de Contas, e contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas e superiormente sancionadas	DSAI	100%
Aumentar a taxa de conclusão dos processos de Parecer reduzindo o tempo médio de pendência	Participação em Grupos de Trabalho	DSCJC	100%
	Prestar apoio jurídico	DSCJC	100%
Garantir os níveis de cumprimento de prazos nos Processos Judiciais	Colaboração ao Ministério Público.	DSCJC	100%
	Patrocínio judiciário dos trabalhadores da AT	DSCJC	100%
	Representação da AT junto dos tribunais administrativos e fiscais	DSCJC	100%
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Apreciar e responder aos pedidos dos operadores económicos sobre emissão de informações pautais vinculativas (IPV)	DSTA	100%
	Elaborar instruções administrativas	DSTA	100%
Reduzir os tempos de resposta nos serviços prestados e incrementar a produção de instruções administrativas	Apoiar os utilizadores dos sistemas informáticos declarativos	DSRA	100%
	Apreciar e responder as solicitações efetuadas por operadores económicos, outros serviços ou entidades	DSRA	100%
	Elaborar instruções administrativas	DSRA	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	DSR	100%
Melhorar a eficiência dos serviços	Acompanhar e monitorizar as recomendações de auditorias	DSR	100%
	Identificar e tipificar as questões mais frequentes	DSR	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	CEF	100%
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Edição de informação documental eletrónica	CEF	100%
	Edição de publicações eletrónicas	CEF	100%
	Proceder aos registos e rever os registos bibliográficos	CEF	100%
Melhorar o desempenho das atribuições de âmbito internacional	Elaborar resposta às informações vinculativas, aos pedidos de esclarecimento da REPER e aos questionários da UE e da OCDE	CEF	100%
Melhorar o nível de atividade	Estudo e análise de questões de indole tributária	DSIMI	100%
	Melhorar o nível de desempenho	DSIMI	100%
Reduzir o tempo de resposta às solicitações de âmbito interno e internacional	Participar nas reuniões dos Grupos de trabalho da Comissão Europeia, do Conselho da União Europeia e da OCDE,	CEF	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	CEF	100%
Evitar a prescrição de processos de inquérito e disciplinares	Efetuar reuniões periódicas de coordenação técnica	DSCJC	100%
	Instruir os processos disciplinares e de inquérito	DSCJC	100%
	Participar aos órgãos de instrução criminal, factos suscetíveis de integrar o conceito de crime	DSCJC	100%
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Harmonizar os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os novos critérios de acreditação IPAC	DSTAL	100%
	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (Customs Laboratoire European Network) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL	0%
Informar e decidir os processos de contencioso administrativo	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100%

<b>QUAR AT – Objetivo operacional 4: Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>UO</b>	<b>Realização</b>
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Controlar e acompanhar as solicitações por e-mail	DSIMT	100%
	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA	100%
	Realizar processos instaurados 2014	DSA	100%
	Recuperar processos de anos anteriores	DSA	100%
	Analisar/tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	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 a pedidos dos Tribunais	DSC	100%
	Responder aos pedidos de esclarecimento dos serviços	DSC	100%
Assegurar a qualidade, fiabilidade e atualização dos dados do Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes	Rever os manuais de início e de alterações de atividade, de forma a atualizar a informação, na sequência das alterações legislativas para 2014	DSRC	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%
Garantir a edição e difusão de informação com interesse para os agentes económicos	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	100%
Aumentar a produtividade em IRC	Análise de e-mails	DSIRC	100%
	Realização de processos	DSIRC	100%
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organização e desenvolvimento de tutoriais e sessões informativas de natureza virtual e presencial	DSF	100%
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	DSCAC	100%
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100%
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC	100%
Incrementar medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa e de racionalização de procedimentos	Analisar e participar na elaboração das propostas de legislação comunitária	DSTA	100%
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador autorizado	DSTA	100%
Racionalizar a tramitação processual	Analisar e tratar as reclamações no atendimento- RCM 189/96	DSRA	100%
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de decisão de autorizações no âmbito dos regimes aduaneiros e dos procedimentos declarativos	DSRA	100%
	Simplificar e agilizar a tramitação dos processos	DSRA	100%
Aumentar a capacidade de conclusão de processos (contenciosos)	Analisar e tratar os processos planeados no próprio ano	DSR	100%

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

### Questionário aos Utilizadores Gerais – 2014

Data de Início: 2015-01-05

Data de Fim: 2015-01-18



#### 1. Acesso, em 2014, 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. Classifique o Portal quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Facilidade de acesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2	Rapidez do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3	Facilidade de navegação dentro do Portal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4	Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5	Fiabilidade e utilidade da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.6	Abrangência de serviços e informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
4.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5. Outros canais de contacto com a AT

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

#### 6. Qual o que utilizou com maior frequência?

6.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
6.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
6.3	E-mail	<input type="radio"/>

#### 7. Qual o principal motivo que o levou a utilizar outro canal?

7.1	Maior confiança na qualidade deste canal	<input type="radio"/>
7.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
7.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
7.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
7.5	Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

#### 8. Serviço pretendido inexistente (descrição)

9. Acedeu, em 2014, a outros portais da Administração Pública?

9.1	Sim	<input type="radio"/>
9.2	Não	<input type="radio"/>

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

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

11. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

12. Sexo:

12.1	Feminino	<input type="radio"/>
12.2	Masculino	<input type="radio"/>

13. Faixa Etária:

13.1	Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
13.2	Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
13.3	Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
13.4	Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
13.5	Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

14. Habilitações académicas:

14.1	Superior	<input type="radio"/>
14.2	12º ou equivalente	<input type="radio"/>
14.3	Ensino básico	<input type="radio"/>

### 3. Ranking dos serviços homogéneos

#### Alfândegas - *ranking* referente a 2014

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alf. Faro	123,3
2	Alf. Leixões	121,9
3	Alf. Braga	121,4
4	Alf. Aero. Porto	121,1
5	Alf. Aero. Lisboa	120,8
6	Alf. J. Tabaco	120,7
7	Alf. Peniche	120,4
8	Alf. Freixieiro	119,2
9	Alf. Alverca	118,3
10	Alf. Setúbal	117,8
11	Alf. Aveiro	117,6
12	Alf. P. Delgada	117,0
13	Alf. Funchal	115,8
14	Alf. Marítima Lx	114,8
15	Alf. V. Castelo	114,0

#### Direções de finanças – *ranking* referente a 2014

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF VILA REAL	120,0
2	DF SETÚBAL	119,9
3	DF FARO	119,7
4	DF COIMBRA	119,4
5	DF GUARDA	119,3
6	DF AVEIRO	118,9
7	DF BRAGANÇA	118,6
8	DF LEIRIA	118,3
9	DF ANGRA HEROISMO	117,4
10	DF BEJA	117,3
11	DF VISEU	117,3
12	DF VIANA DO CASTELO	117,3
13	DF PONTA DELGADA	117,2
14	DF Évora	116,7
15	DF PORTO	116,1
16	DF LISBOA	115,9
17	DF SANTARÉM	115,7
18	DF HORTA	115,7
19	DF CASTELO BRANCO	114,4
20	DF BRAGA	110,9
21	DF PORTALEGRE	106,7

**Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2014**

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Loule - 2 Sf	278,6
2	Albufeira	238,1
3	Sintra - 2 Sf	222,0
4	Felgueiras	219,6
5	Sesimbra	210,9
6	Lisboa - 02 Sf	207,1
7	Santo Tirso	203,3
8	Lagoa (Algarve)	203,0
9	V.Franca Xira - 2 Sf	200,4
10	Paredes	198,3
11	Guimaraes - 2 Sf	185,9
12	Loures - 4 Sf	182,4
13	Guimaraes - 1 Sf	181,3
14	Penafiel	180,7
15	Lisboa - 03 Sf	180,2
16	Almada - 3 Sf	177,9
17	Matosinhos - 1 Sf	176,7
18	Rio Maior	175,9
19	Lisboa - 08 Sf	173,3
20	Odivelas	168,0
21	Lisboa - 01 Sf	165,1
22	V.N.Famalicao - 2 Sf	164,9
23	Sintra - 4 Sf	162,8
24	Lisboa - 11 Sf	160,4
25	Cascais - 1 Sf	158,8
26	Pacos De Ferreira	156,5
27	Oeiras - 3 Sf	155,5
28	Arcos Valdevez	155,0
29	Cartaxo	152,3
30	Coruche	152,2
31	Marco Canavezes	151,7
32	Odemira	150,2
33	Seixal - 1 Sf	147,6
34	Lisboa - 04 Sf	147,5
35	Almada - 2 Sf	147,3
36	Setubal - 1 Sf	145,7
37	Tavira	145,2
38	Ponta Delgada	145,2
39	Ourem	144,8
40	Moita	143,5
41	V.N.Gaia - 1 Sf	142,3
42	V.N.Gaia - 3 Sf	141,6
43	Loures - 1 Sf	141,0
44	Gondomar - 2 Sf	141,0
45	Vizela	139,6
46	Cascais - 2 Sf	138,6
47	Lisboa - 09 Sf	137,7
48	Alenquer	137,5
49	Sta M.Feira - 3 Sf	136,3
50	Lisboa - 06 Sf	136,3
51	Lisboa - 05 Sf	136,3
52	Barreiro	133,6
53	Maia	133,2
54	Sintra - 1 Sf	132,1
55	V.N.Famalicao - 1 Sf	131,6
56	Montijo	130,4
57	Mac. Cavaleiros	130,1

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
58	Mafra	129,3
59	Alcobaca	129,0
60	Braga - 1 Sf	128,6
61	V.N.Gaia - 2 Sf	128,2
62	V.Verde	127,8
63	Amadora - 1 Sf	125,9
64	Agueda	125,3
65	Pombal	124,9
66	Palmela	124,4
67	V.R.Santo Antonio	123,9
68	Faro	123,3
69	Sintra - 3 Sf	123,2
70	Fafe	121,9
71	Lisboa - 07 Sf	119,7
72	Leiria - 2 Sf	119,7
73	Amadora - 3 Sf	117,7
74	Seixal - 2 Sf	115,8
75	Loule - 1 Sf	115,3
76	Alb.-A-Velha	114,3
77	Coimbra - 1 Sf	113,4
78	Torres Vedras	112,0
79	Anadia	111,8
80	Vale De Cambra	111,6
81	Oliv.Azemeis	111,4
82	Amadora - 2 Sf	111,2
83	Gondomar - 1 Sf	110,5
84	Sta M.Feira - 1 Sf	110,3
85	V.Franca Xira - 1 Sf	109,7
86	Oeiras - 2 Sf	109,2
87	Fig.Da Foz - 2 Sf	109,1
88	Torres Novas	109,1
89	Ribeira Grande	108,6
90	Viana Castelo	108,5
91	Porto De Mos	108,0
92	Portimao	108,0
93	Amarante	105,8
94	Azambuja	105,7
95	Cantanhede	105,6
96	Porto - 03 Sf	105,5
97	Povoa Varzim Sf	105,0
98	V.Do Conde	104,8
99	Mealhada	104,6
100	Matosinhos - 2 Sf	104,5
101	Lisboa - 10 Sf	103,6
102	Barcelos	103,5
103	Aveiro - 1 Sf	103,0
104	Marinha Grande	102,9
105	Porto - 05 Sf	102,9
106	Setubal - 2 Sf	102,4
107	Porto - 01 Sf	102,4
108	Lamego	102,3
109	Silves	102,1
110	Santarem	102,0
111	Trofa	101,9
112	Tondela	101,5
113	Viseu	101,2
114	Braganca	100,7

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
115	Leiria - 1 Sf	100,6
116	Loures - 3 Sf	100,5
117	Coimbra - 2 Sf	100,2
118	Valongo - 2 Sf	100,2
119	Lagoa (Acores)	99,3
120	Sta M.Feira - 4 Sf	98,9
121	Santiago Cacem	98,7
122	Almada - 1 Sf	98,6
123	Oliveira Hospital	98,4
124	Caldas Rainha	98,4
125	Olhao Sf	96,8
126	Braga - 2 Sf	96,5
127	Ilhavo	95,4
128	Oeiras - 1 Sf	94,2
129	Evora	92,4
130	Lourinha	91,8
131	Chaves	90,2
132	S.Joao Da Madeira	90,1
133	Lagos	90,1
134	Grandola	90,0
135	Gouveia	87,9
136	Porto - 02 Sf	86,8
137	Elvas	86,6
138	Ovar	86,5
139	Serpa	86,3
140	Peniche	86,3
141	Valongo - 1 Sf	86,0
142	Espinho	85,5
143	Mangualde	85,4
144	Alcochete	85,4
145	Porto - 04 Sf	85,1
146	Montemor-O-Velho	84,9
147	Portalegre	84,5
148	Beja	83,0

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
149	Cast.Branco - 1 Sf	82,1
150	Abrantes	82,0
151	Ponte De Lima	80,3
152	V.Real	80,1
153	Estarreja	79,8
154	Mirandela	79,1
155	Estremoz	78,5
156	Praia Da Vitoria	78,1
157	Madalena (Pico)	77,3
158	Sta M.Feira - 2 Sf	77,3
159	Horta	76,6
160	Angra Do Heroismo	75,9
161	Guarda	75,3
162	Almeirim	74,9
163	Tomar	72,8
164	Aveiro - 2 Sf	72,6
165	Seia	69,0
166	Fig.Da Foz - 1 Sf	67,7
167	Nazare	67,1
168	Fundao	63,9
169	Moura	63,9
170	Montemor-O-Novo	63,9
171	Alcacer Do Sal	62,5
172	Alcanena	62,1
173	Ponte De Sor	61,8
174	Covilha	61,0
175	Bombarral	58,2
176	Peso Regua	57,8
177	Entroncamento	56,4
178	Cast.Branco - 2 Sf	49,8

## Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2014

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Aljezur	433,9
2	S.Bras Alportel	311,4
3	Melgaco	242,1
4	Montalegre	225,9
5	Fr.Esp.Cinta	212,0
6	Paredes De Coura	211,8
7	Calheta (Acores)	203,4
8	Vimioso	196,9
9	Gois	196,4
10	V.Franca Campo	185,8
11	Oleiros	183,5
12	Monchique	178,9
13	Murca	176,2
14	Aguiar Da Beira	174,5
15	Lousada	171,2
16	Castro Marim	165,7
17	Sernancelhe	165,5
18	Cadaval	165,4
19	Lajes Flores	158,9
20	Benavente	157,7
21	Valenca	152,4
22	Pedrogao Grande	151,6

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
23	Miranda Do Douro	151,1
24	Sousel	147,9
25	Tabuaco	146,9
26	Mogadouro	146,1
27	Almeida	144,3
28	Corvo	142,3
29	Avis	141,8
30	Valpacos	134,4
31	Pampilhosa Serra	133,1
32	V.N.Foz Coa	128,6
33	Penacova	127,4
34	Vieira Do Minho	126,8
35	Fig.Cast.Rodrigo	126,0
36	Mondim De Basto	125,7
37	Castanheira Pera	125,4
38	Baiao	124,2
39	Cinfaes	124,1
40	Mortagua	122,7
41	Arganil	121,8
42	Celorico De Basto	120,5
43	Sabrosa	119,8
44	Resende	118,0



Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
45	Boticas	117,7
46	Caminha	117,2
47	Moncao	115,8
48	Marvao	115,7
49	Penedono	115,7
50	Crato	113,9
51	Arruda Dos Vinhos	111,6
52	Meda	111,5
53	Murtosa	109,1
54	Arronches	108,7
55	Batalha	108,2
56	Sta Comba Dao	108,1
57	Terras Do Bouro	108,1
58	Velas	107,8
59	Gaviao	106,0
60	Satao	103,9
61	Cabec. De Basto	102,8
62	Golega	102,8
63	Alpiarca	101,8
64	V.N.Cerveira	101,8
65	Alandroal	101,3
66	Arouca	101,3
67	Trancoso	100,7
68	Castelo De Paiva	100,4
69	Castro Daire	100,3
70	Manteigas	100,1
71	Sta Cruz Graciosa	100,1
72	Lajes Do Pico	99,5
73	Reg.De Monsaraz	99,0
74	Tarouca	98,7
75	Vinhais	98,6
76	Alvito	97,3
77	V.Pouca De Aguiar	96,2
78	Figueiro Vinhos	96,1
79	Viana Do Alentejo	95,4
80	Mourao	95,1
81	Carraz.De Ansiaes	94,6
82	Ferr.Do Alentejo	93,0
83	Povoacao	92,4
84	S.Roque Pico	92,4
85	Amares	91,0
86	Nelas	90,1
87	Pinhel	89,8
88	Mora	89,0
89	Torre De Moncorvo	88,7
90	Alter Do Chao	88,4
91	Armamar	88,3
92	Celorico Da Beira	88,0
93	Almodovar	87,7
94	Povoa De Lanhoso	87,5
95	Ponte Da Barca	87,3
96	Proenca-A-Nova	86,5
97	Esposende	85,9
98	S.Joao Pesqueira	85,7
99	Ferr.Do Zezere	85,1
100	V.N.Poiars	85,0
101	V.Do Bispo	84,3
102	Arraiolos	84,2
103	Ribeira De Pena	84,2
104	Oliv.Do Bairro	83,8
105	Portel	83,5
106	Ourique	83,3
107	Nordeste	83,1
108	Nisa	82,8
109	Soure	82,6

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
110	S.Monte Agraço	82,0
111	V.Velha De Rodao	81,7
112	Mira	81,2
113	Mertola	80,1
114	Tabua	79,7
115	Salvat.De Magos	79,5
116	Obidos	79,3
117	Aljustrel	78,8
118	Oliveira Frades	78,3
119	V.Do Porto	78,3
120	Alcoutim	76,7
121	V.N.Paiva	76,5
122	Carregal Do Sal	76,4
123	Fornos Algodres	75,3
124	S.Pedro Do Sul	75,0
125	Fronteira	74,4
126	Moimenta Da Beira	74,1
127	Redondo	73,6
128	Sabugal	73,2
129	Idanha-A-Nova	72,9
130	Monforte	72,7
131	Barrancos	72,6
132	Alijo	71,0
133	Campo Maior	70,5
134	Chamusca	70,3
135	Penalva Castelo	69,4
136	Vouzela	69,2
137	Castro Verde	69,0
138	Vidigueira	68,2
139	Serta	67,5
140	Alvaiazere	67,3
141	Ansiao	66,1
142	Sines	65,6
143	Sever Do Vouga	65,3
144	Sta Mta Penaguiao	64,7
145	Sardoal	63,9
146	V.De Rei	63,4
147	V.Flor	63,0
148	V.Vicosa	63,0
149	Vendas Novas	62,9
150	Sta Cruz Flores	62,6
151	Macao	60,6
152	Vagos	60,6
153	Borba	60,3
154	Mesao Frio	60,2
155	Penamacor	60,0
156	Castelo De Vide	59,6
157	Constancia	57,1
158	Lousa	55,3
159	Miranda Do Corvo	55,3
160	Alfandega Da Fe	53,6
161	Belmonte	52,3
162	Penela	51,1
163	Condeixa-A-Nova	50,0
164	Cuba	37,4
165	V.N.Barquinha	30,7

## 4. Siglas

AAP	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Administração de Plataformas
ACEPI	Associação da Economia Digital
AEO	<i>Authorised Economic Operator</i>
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
AGT	Administração Geral Tributária
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
ATI	Acordos de Troca de Informação
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar condicionado
BCE	Banco Central Europeu
BEPS	<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CA	Contencioso Administrativo
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAF	Comité dos Assuntos Fiscais
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CCCTB	<i>Common Consolidated Corporate Tax Base</i>
CCE	Certificados Comprovativos de Exportação
CCS	<i>Call Center Supervision</i>
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CECP	Contribuintes de Elevada Capacidade Patrimonial
CEFA	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CIAT	Centro Interamericano de Administrações Tributárias
CISE	<i>Common Information Sharing Environment</i>
CIVA	Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado
CLEN	<i>Customs Laboratories European Network</i>

CNTI	Centro Nacional de Tecnologias de Informação
COMUCAM	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua
COSI	Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna
CPG	Grupo da Política Aduaneira
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CRS	<i>Common Reporting and Due Diligence Standard</i>
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
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
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Risco
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
ECWP	<i>EMCS Computerised Working Party</i>
e-DA	Documentos Administrativos Eletrónicos
EM	Estados-membros
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
EUA	Estados Unidos da América
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira
FET	Fundo de Estabilização Tributário
FMI	Fundo Monetário Internacional
FORGEP	Programa de Formação em Gestão Pública
GAT	Grupo de Pessoal de Administração Tributária
GCA	Grupo da Cooperação Aduaneira
GP	Grupo de Projeto
GPEARI	Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais
IABA	Imposto sobre o Alcool e as Bebidas Alcoólicas
ICS	<i>Import control system</i>
IDC	<i>International Data Corporation</i>
IEC	Impostos Especiais sobre o Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
IIA	Associação de Auditores Internos
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
IOTA	<i>Intra-European Organisation of Tax Administrations</i>
IPAC	Instituto Português de Acreditação

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
ITEG	<i>Indirect Tax Expert Group</i>
IUC	Imposto Único de Circulação
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
MASP	<i>Multi-Annual Strategic Plan</i>
MF	Ministério das Finanças
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
MTIC	<i>Missing Trader Intra-community</i>
NAGC	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Arquitetura e Gestão de Canais
NGR	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão da Relação
NIF	Número de Identificação Fiscal
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento do Estado
OLAF	Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA	Organização Mundial das Alfândegas
OMC	Organização Mundial do Comércio
OPC	<i>Organized Property Crime</i>
PAEF	Programa de Assistência Económica e Financeira
PAELAC	Plano de Ações Externas Locais de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário
PALOP	Países de Língua Oficial Portuguesa
PCP	Principais Pessoas de Contacto
PEJEF	Plano Estratégico para a Justiça e Eficácia Fiscal
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
PLAM	Profissionais Liberais
PMCF	Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal
PME	Pequenas e Médias Empresas

---

PMR	Prazo Médio de Resposta
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
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
RPT	Recursos Próprios Tradicionais
SCO	Sistema de Contraordenações
SF	Serviço de Finanças
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SETIC	Seminários Executivos para Dirigentes TIC
SGF	Sistema de Gestão da Formação
SGPC	Sistema de Gestão de Pedidos de Clientes
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
SICAT	Sistema do Contencioso Administrativo Tributário
SIC-EU	SIC Comunidade Europeia
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIGIV	Sistema de Gestão das Informações Vinculativas
SIGVEC	Sistema de Gestão de Vendas Coercivas
SIIAF	Sistema Integrado de Informação Aduaneira Antifraude
SII IT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SINQUER	Sistema de Inquéritos Criminais
SGR	Sistema de Gestão de Reembolsos
SNC	Sistema de Normalização Contabilística
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
TAIEX	<i>Technical Assistance and Information Exchange</i>
TATA	Carreira de técnico de administração tributária adjunto
TC	Tribunal de Contas
TIC	Tecnologias da Informação e da Comunicação
TIES	Acordos de Troca de Informações Fiscais
TJUE	Tribunal de Justiça da União Europeia
TMA	Tempo Médio de Atendimento

TME	Tempo Médio de Espera
TOC	Técnico Oficial de Contas
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes
UGRC	Unidade de Gestão da Relação com os Contribuintes
UNODC	<i>United Nations Office on Drugs and Crime</i>
UPS	Unidades de Alimentação Ininterrupta
UO	Unidade Orgânica







