



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2022



Relatório de Atividades 2022

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.300

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira, em 17 de abril de 2023 e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º 25/2024-XXIII, em 29 de janeiro de 2024.)

ÍNDICE

I. APRESENTAÇÃO	5
1. Nota Introdutória	7
2. Foi notícia	8
3. Números chave de 2022	10
4. A Autoridade Tributária e Aduaneira	11
4.1 Visão, Missão e Valores	11
4.2 Orgânica	12
II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL	15
III. AUTO-AVALIAÇÃO	19
1. QUAR 2022 – Análise dos resultados	21
1.1 Objetivo 1 - Facilitar o cumprimento voluntário	25
Indicador 1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	25
Indicador 2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	26
Indicador 3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	27
Indicador 4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	28
Indicador 5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	29
1.2 Objetivo 2 - Reforçar o combate à fraude e evasão	30
Indicador 6. Eficácia da cobrança (%)	30
Indicador 7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	31
Indicador 8. Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	32
1.3 Objetivo 3 - Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	33
Indicador 9. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)	33
Indicador 10. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	34
Indicador 11. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	35
Indicador 12. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	36
Indicador 13. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	36
1.4 Objetivo 4 - Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte	37
Indicador 14. Comunicações eletrónicas (%)	38
Indicador 15. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	38
Indicador 16. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	39
Indicador 17. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	40
Indicador 18. Índice de segurança da informação (%)	41
1.5 Objetivo 5 - Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte	42
Indicador 19. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	42
Indicador 20. Execução de Medidas Simplex (pontos)	42
Indicador 21. Realização de inquérito aos trabalhadores da AT (pontos)	43
2. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)	44
2.1 Grau de concretização dos objetivos	44
2.2 Justificação dos desvios	45
3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2022	45
3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas	45
3.2 Projetos em destaque	46

3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+)	53
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	53
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas	54
6. Recursos humanos, financeiros e materiais	55
6.1 Recursos humanos	55
6.2 Recursos financeiros	57
6.2.1 Fontes de financiamento	58
6.2.2 Despesa realizada	61
6.2.3 Despesas com publicidade institucional	62
6.2.4 Contratação pública	62
6.2.5 Logística	63
6.3 Instalações	64
7. Avaliação do sistema de controlo interno	67
8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	68
9. Apreciação da qualidade do serviço prestado	68
9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes	68
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos	70
10.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública	70
10.2 VAT gap na União Europeia	71
10.3 Tax Administration 2022 – OCDE	71
11. Ranking dos serviços homogéneos	73
IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	75
V. AVALIAÇÃO FINAL	81
1. Menção proposta	83
2. Conclusões prospetivas	83
ANEXOS	87
1. Atividades desenvolvidas em 2022 – Avaliação da execução	89
2. Avaliação do sistema de controlo interno	97
3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes	99
4. Balanço Social	103
5. Ranking dos serviços homogéneos	104
6. Cooperação internacional	108
7. Siglas	122



I. APRESENTAÇÃO

1. Nota Introdutória

O presente Relatório de Atividades (RA), elaborado nos termos das disposições do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro e da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, reflete o resultado do desempenho da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), durante o ano de 2022.

A AT prosseguiu o desenvolvimento das atividades necessárias para alcançar os objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico 2020-2022 de; fomentar o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão do risco e do reforço ao combate à fraude e evasão; reforçar a confiança dos cidadãos e a transparência no relacionamento e promover a inovação na organização e nos serviços prestados.

A monitorização e avaliação do cumprimento dos objetivos operacionais, indicadores e metas, fixados em consonância com esses objetivos estratégicos, consta do presente relatório, em particular no capítulo III, onde são apresentados os resultados alcançados em termos do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) definido para a AT em 2022. De salientar a superação de quatro dos cinco objetivos operacionais definidos e o atingir do outro, tendo, portanto, todos os indicadores, apresentado resultados acima ou de acordo com o planeado.

Salienta-se, em 2022, o importante contributo da AT para que a receita fiscal do Estado apresentasse um acréscimo de 7,6% em relação ao previsto no Orçamento do Estado, para além do desenvolvimento e concretização de diversos projetos privilegiando a desmaterialização, a simplificação e a facilitação do cumprimento voluntário, alguns dos quais integrados no programa de simplificação administrativa (Simplex).

Este desempenho assume particular relevância num cenário em que o conflito militar na Ucrânia, com início em fevereiro de 2022, veio inverter o caminho de forte recuperação e crescimento que se seguiu ao final da pandemia de COVID-19, com efeitos nefastos na economia, em particular, na europeia, e degradação da situação financeira das famílias. Chamada a contribuir no esforço de mitigação daqueles efeitos, a AT, uma vez mais, demonstrou a sua capacidade de adaptação, promovendo o ajustamento dos seus sistemas para operacionalização de apoios sociais e implementação de medidas fiscais decretadas pelo Governo.

Este alargamento de atribuições surge num ano em que a AT perdeu cerca de três centenas de trabalhadores, fruto de um número crescente de aposentações, em muitos casos envolvendo um inestimável saber e conhecimento acumulados, sem que tenha conseguido suprir a carência de recursos humanos, através da admissão de novos colaboradores.

Em conclusão, da leitura deste RA infere-se que os objetivos, indicadores e atividades planeados e previstos no QUAR e no Plano de Atividades da AT para 2022 foram amplamente concretizados, constituindo esses bons resultados o reflexo da dedicação dos seus profissionais e da capacidade de adaptação à mudança que a AT possui para responder aos desafios crescentes que se lhe colocam e que põem à prova a sua capacidade de resiliência.

2. Foi notícia

10 anos da Autoridade Tributária e Aduaneira



A AT foi criada no dia 1 de janeiro de 2012, em resultado da fusão da DGAIEC, da DGCI e da DGITA. Ao longo destes 10 anos, a AT tem procurado servir o país, os cidadãos e as empresas, com qualidade, eficácia, eficiência e inovação. O objetivo é facilitar o cumprimento voluntário, tornando os serviços digitais mais simples e fáceis de utilizar, continuando a apostar numa rede presencial de serviços de proximidade e promovendo uma maior sensibilização para a cidadania fiscal.

Rede social de queixas distingue AT



A rede social “portaldaqueixa.com”, relativa a reclamações de cidadãos em relação a empresas e entidades públicas, distinguiu a AT com o galardão de entidade recomendada. Entre 2018 e 2021, o índice de satisfação apurado por esta rede social, em relação à AT, aumentou de 9%, no final de 2018, para 87%, no final de 2021. A AT é, assim, não apenas a entidade pública com o mais elevado índice da satisfação naquela rede social, como aquela que evoluiu de forma mais significativa neste período.

Operação Dividendos de Fibra



No âmbito da investigação de um processo-crime instaurado por suspeitas da prática de atos passíveis de configurar os ilícitos criminais de fraude fiscal qualificada e branqueamento, a Inspeção Tributária e Aduaneira da AT, na qualidade de órgão de polícia criminal, com a colaboração operacional da Unidade de Ação Fiscal da GNR (UAF) desencadeou a “Operação Dividendos de Fibra”, que se consubstanciou no cumprimento de 16 mandados de busca, sendo 13 mandados de busca domiciliária, 2 a empresas e 1 a escritório de advogados.

Operação Fatura à la carte



No âmbito da investigação de um processo-crime instaurado por suspeitas da prática de atos passíveis de configurar os ilícitos criminais de fraude fiscal qualificada, a Inspeção Tributária e Aduaneira da AT, na qualidade de órgão de polícia criminal, com a colaboração operacional da UAF, desencadeou a “Operação Fatura à la carte” que se consubstanciou no cumprimento de 8 mandados de busca, sendo 4 mandados de busca domiciliária e 4 a empresas.

AT na Futurália



A AT participou na Futurália 2022, feira de divulgação de ofertas educativas, formação e empregabilidade. Este evento realizou-se na FIL (Feira internacional de Lisboa), de 30 de março a 2 de abril, e contou com a presença de milhares de estudantes e inúmeros professores e famílias. A AT aproveitou a sua presença para divulgar conteúdos no âmbito da Cidadania Fiscal, nomeadamente sobre a importância dos impostos para a construção de uma sociedade melhor.

Nova app ATGo



A AT lançou uma nova aplicação (app), a ATGo, disponível para dispositivos IOS e Android, com o objetivo de simplificar o cumprimento das obrigações fiscais dos contribuintes singulares que exercem uma atividade profissional por conta própria sem contabilidade organizada. A ATGo é um ponto único de acesso onde estes contribuintes podem efetuar operações e consultar os seus dados de atividade profissional registados na AT.

Operação LUDUS II



A AT participou numa operação conjunta, promovida pela EUROPOL, com o objetivo de verificar o cumprimento das normas pelos brinquedos importados na União Europeia (UE). Durante a operação foram realizados controlos reforçados incidindo sobre mercadorias introduzidas pela via marítima e aérea (incluindo via postal), que resultaram na apreensão de brinquedos e balões por infração dos direitos de propriedade intelectual e inexistência de certificado de conformidade UE.

Campanha de acolhimento a cidadãos Ucrrianos



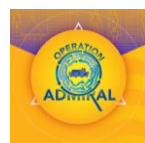
No âmbito da campanha de acolhimento a cidadãos Ucrrianos, a AT implementou um conjunto de iniciativas, destacando-se a agilização da atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros, no sentido da inscrição como residentes (e, consequentemente, da dispensa de representante fiscal) dos cidadãos estrangeiros que tenham pedido autorização de residência, proteção internacional ou proteção temporária junto do SEF.

A AT no Portal Todos Contam



A AT passou a integrar o portal “Todos Contam”, com o lançamento de conteúdos sobre impostos e fiscalidade. Esta iniciativa enquadra-se na implementação do Referencial de Competências de Literacia Financeira para a população adulta da UE, que veio incluir os impostos e a fiscalidade como componentes essenciais da literacia financeira. Acedendo ao portal, no separador Conhecer os Impostos, o cidadão poderá ficar a par de como a fiscalidade faz parte do seu dia a dia, nas diferentes etapas da vida.

Operação Admiral



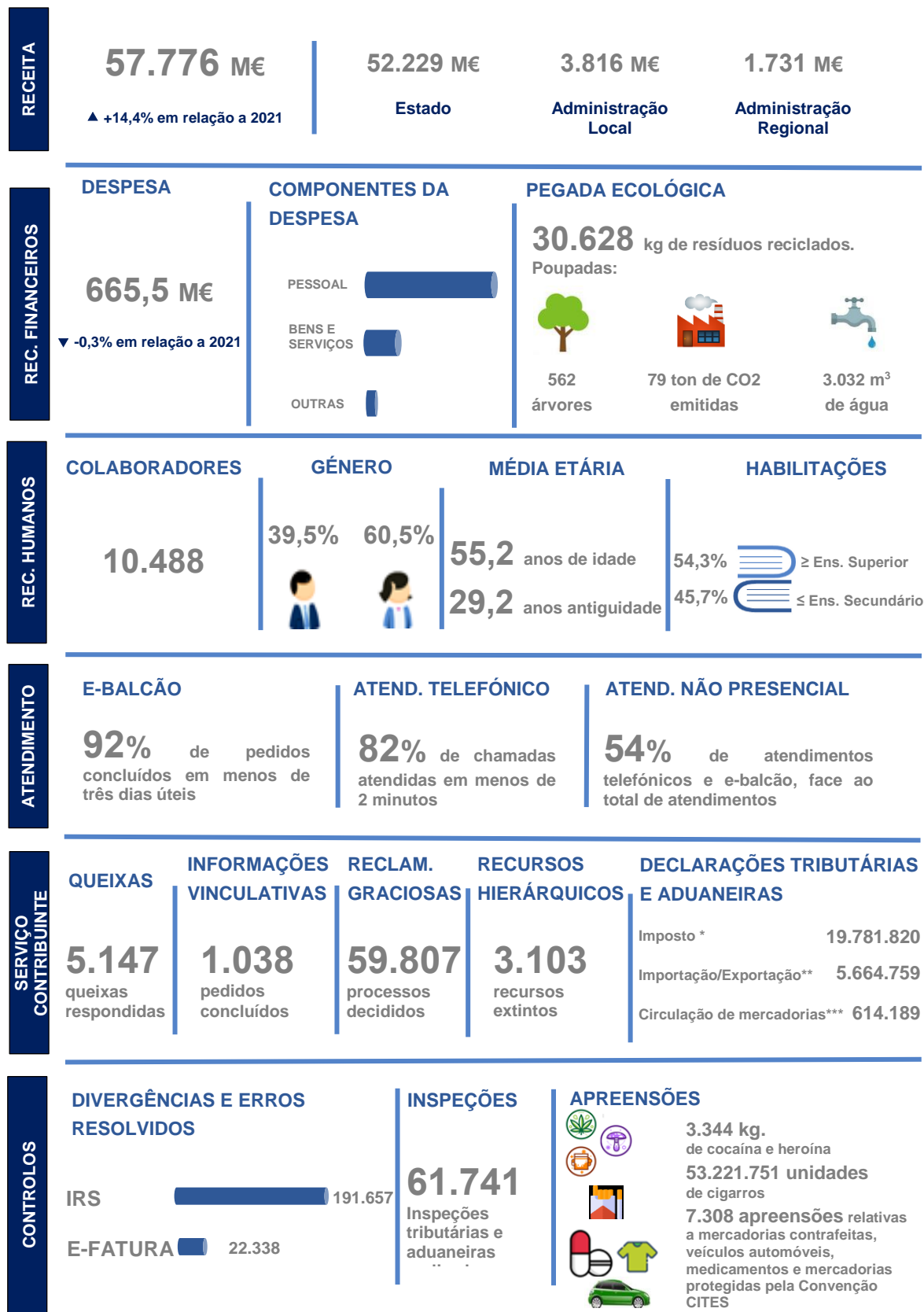
A AT participou na “Operação Admiral”, no âmbito da investigação de um processo crime que corre termos na Procuradoria Europeia, tendo decorrido simultaneamente em 14 países da UE e sido realizadas mais de 200 buscas. Está em causa um complexo esquema de fraude ao IVA, relacionado com a venda de equipamentos eletrónicos.

Operação Gasosa



No âmbito da investigação de um processo crime, que corre termos na Procuradoria Europeia (EPPO), no qual a AT participa, na qualidade de órgão de polícia criminal, foi levada a cabo a “Operação Gasosa”, que decorreu em Aveiro, Grande Porto e Grande Lisboa. Está em causa um esquema de fraude ao IVA no setor dos combustíveis, que eram adquiridos a Espanha e colocados à venda em Portugal, através de uma cadeia de revendedores, e que, através da fuga ao pagamento dos impostos, permitia a revenda a preços mais baixos, criando uma concorrência desleal no mercado.

3. Números chave de 2022



* Liquidação/retenção de imposto: IRS (mod.3), IRC (mod.22), mod.10, DMR, IVA (declarações periódicas), Retenções IRC/IRS/Selo, IMT (mod.1), DAV, DIC. ** Importação/Exportação: Declarações aduaneiras eletrónicas. *** Circulação de mercadorias: Declarações aduaneiras de trânsito e e-DA

4. A Autoridade Tributária e Aduaneira

4.1 Visão, Missão e Valores

VISÃO

Ser uma organização de referência que promove o cumprimento voluntário, através de processos simples e inovadores.

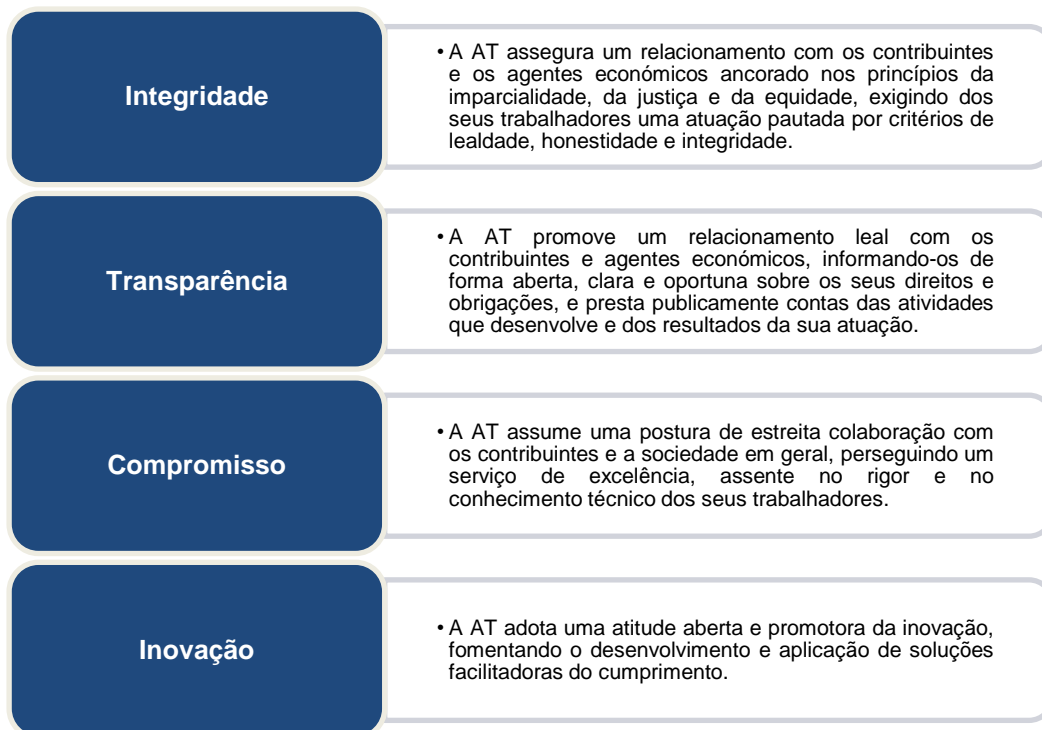
MISSÃO

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, estão cometidas à AT, designadamente, 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



4.2 Orgânica

A AT é um serviço da administração direta do Estado, sendo dirigida por um Diretor-Geral, coadjuvado por 12 Subdiretores-Gerais. Dispõe de um órgão com competências decisórias e consultivas, o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT)¹. Entre as suas várias competências, ao CAAT compete aprovar os projetos do quadro de avaliação e responsabilização, do plano e do relatório de atividades, para posterior aprovação pela tutela, bem como acompanhar a execução do plano de atividades e do orçamento.

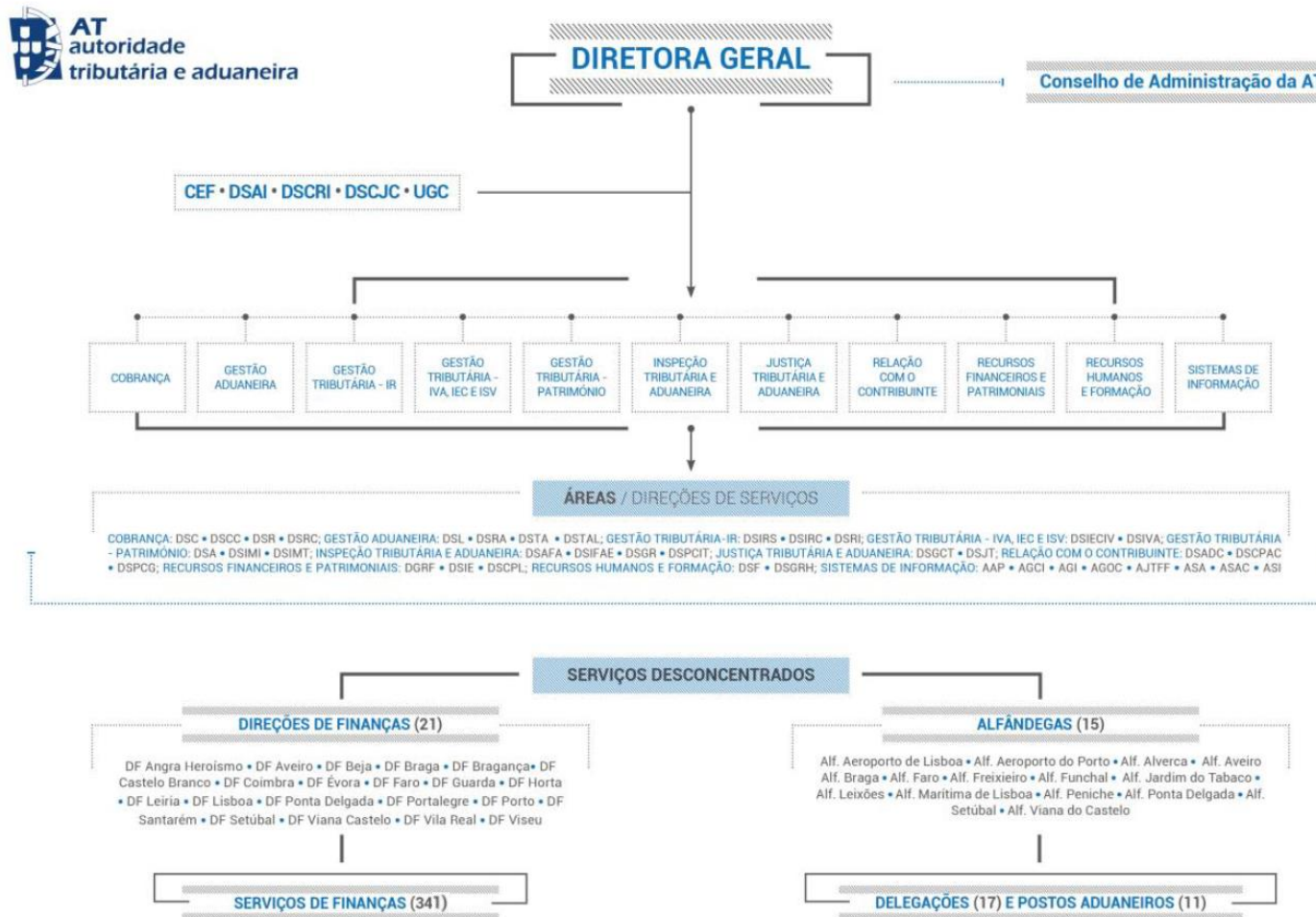
A AT possui autonomia administrativa, obedecendo a sua organização interna a um modelo estrutural misto: um modelo de estrutura hierarquizada combinado com um modelo de estrutura matricial nas áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação. Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- Serviços centrais, compreendendo as Direções de Serviços, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros, a Unidade dos Grandes Contribuintes e as Equipas de Projeto Multidisciplinares;
- Serviços desconcentrados regionais, designados por Direções de Finanças e Alfândegas, e locais, designadas por Serviços de Finanças, Delegações e Postos Aduaneiros.

A sua estrutura orgânica está 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, republicada pela Portaria n.º 155/2018, de 29/05, e alterada pela Portaria n.º 98/2020, de 20/04, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis;
- Despacho n.º 1365/2012, de 31/12, republicado pelo Despacho n.º 5932/2018, de 18/06, e alterado pelo Despacho n.º 13173/2022, de 14/11, que define as unidades orgânicas flexíveis dos serviços centrais da AT;
- Despacho n.º 1366/2012, de 31/12, alterado e republicado pelo Despacho n.º 8451/2022, de 11/07, que define a estrutura matricial das áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação da AT.

Estrutura orgânica da AT





II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL

A receita fiscal do Estado foi de 52.229 milhões de euros em 2022, registando um acréscimo de 7,6% em relação ao previsto no Orçamento de Estado, contribuindo, principalmente, a cobrança para além do previsto de IRC (+1.888,9 M€), IVA (+1.743,1 M€), contrabalançado com o decréscimo em ISP (-563,3 M€).

Receita fiscal do Estado

	2022		
	Orçamento	Dados Definitivos	Desvio
	milhões de euros		%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	15 202,6	15 787,5	3,8%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5 211,3	7 100,2	36,2%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	19 546,3	21 289,4	8,9%
Imposto de Selo (IS)	1 938,2	1 894,8	-2,2%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3 309,9	2 746,6	-17,0%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1 433,6	1 466,2	2,3%
Imposto sobre Veículos (ISV)	482,1	445,5	-7,6%
Imposto Único de Circulação (IUC)	408,6	441,2	8,0%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	286,8	314,7	9,7%
Outros do Cap. I e II	735,4	743,3	1,1%
Total	48 554,8	52 229,4	7,6%

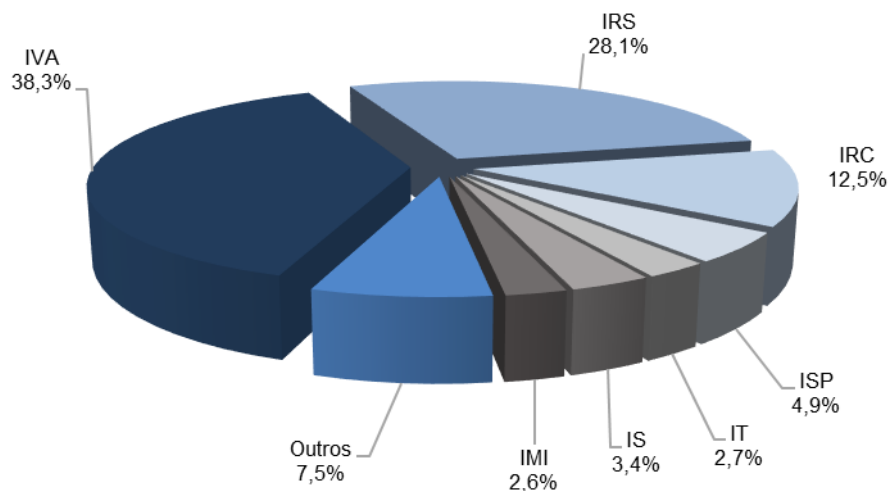
A receita fiscal dos impostos administrados pela AT, em 2022, totalizou 57.775,5 milhões de euros, conforme se pode observar no quadro seguinte, representando um aumento da receita fiscal cobrada de 7.279,7 milhões de euros e um acréscimo de 14,4%, comparativamente a 2021.

Receita fiscal administrada pela AT

	2021	2022	Varição
	milhões de euros		%
Receita Líquida Total	50 495,8	57 775,5	14,4%
Receita fiscal do Estado			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	14 534,1	15 787,5	8,6%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	4 933,6	7 100,2	43,9%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	17 728,3	21 289,4	20,1%
Imposto de Selo (IS)	1 778,4	1 894,8	6,5%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3 364,1	2 746,6	-18,4%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1 413,6	1 466,2	3,7%
Imposto sobre Veículos (ISV)	421,9	445,5	5,6%
Imposto Único de Circulação (IUC)	401,2	441,2	10,0%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	256,9	314,7	22,5%
Outros do Cap. I e II	727,9	743,3	2,1%
Total	45 560,0	52 229,4	14,6%
Receita fiscal transferida para a administração local			
Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI)	1 467,5	1 477,1	0,7%
Imposto Municipal Sobre Transmissões (IMT)	1 313,1	1 657,8	26,2%
Derrama	297,4	375,3	26,2%
Outros	282,6	305,3	8,0%
Total	3 360,6	3 815,5	13,5%
Receita fiscal transferida para as regiões autónomas			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	425,6	444,0	4,3%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	100,2	149,6	49,4%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	750,0	858,2	14,4%
Imposto de Selo (IS)	56,6	62,5	10,3%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	121,7	89,6	-26,3%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	83,2	84,9	2,1%
Imposto sobre Veículos (ISV)	10,3	9,5	-7,6%
Imposto Único de Circulação (IUC)	12,5	14,1	12,9%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	14,7	17,6	19,5%
Outros do Cap. I e II	0,4	0,6	30,1%
Total	1 575,2	1 730,6	9,9%

Estrutura dos principais impostos em 2022

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2022, o IVA manteve-se como o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 38,3%, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 28,1% e 12,5%, respetivamente (ver gráfico acima). Estes três impostos, no seu conjunto, representam 79% da receita fiscal total administrada pela AT.



III. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2022 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2022 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.

O QUAR 2022 integra 5 objetivos e 21 indicadores, incluindo os objetivos comuns de gestão dos serviços públicos previstos no artigo 22.º da Lei do OE 2022, considerados dos mais relevantes para efeitos do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, pelo que no seu conjunto, a mesma disposição legal lhe atribui um peso relativo mínimo no QUAR de 50%.

Foram definidos os seguintes objetivos operacionais (OB) para 2022:

- OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário;
- OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão;
- OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas;
- OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte;
- OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte.

A **eficácia** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 1 e 2, com o peso de 25% na avaliação final da AT.


A **eficiência** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 3 e 4, com o peso de 25% na avaliação final da AT.

A **qualidade** é avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 5, com o peso de 50% na avaliação final da AT.

O grau de cumprimento dos objetivos operacionais é aferido pelos resultados obtidos nos indicadores selecionados para avaliar cada um desses objetivos.

De seguida, apresenta-se o QUAR da AT referente à execução do ano de 2022, no qual, através da avaliação do grau de realização dos objetivos operacionais, medido pela execução dos indicadores selecionados, se pretende avaliar o desempenho da AT.

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2022					
Missão:	A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.						
Objetivos Estratégicos (OE)							
OE 1	Fomentar o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão do risco e do reforço ao combate à fraude e evasão.						
OE 2	Reforçar a confiança dos cidadãos e a transparência no relacionamento.						
OE 3	Promover a inovação na organização e nos serviços prestados.						
Objetivos Operacionais (OB)							
Eficácia			Ponderação: 25%		26,5		
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário			Ponderação: 60%		65,8		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)		[93;96]	100	20%	94,5	100,0	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)		[70;95]	50	20%	79,7	100,0	DSPCG
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)		[76;86]	95	20%	91,1	118,1	DSCPAC
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)		[98;99]	100	20%	99,3	113,6	DSIRS / DSCPAC
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)		[85;95]	100	20%	96,6	116,4	DSCC
OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão			Ponderação: 40%		40,0		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
6. Eficácia da cobrança (%)		[80;90]	100	40%	87,9	100,0	DSCC / DSGCT
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)		[90;110]	125	40%	109,8	100,0	DSPCIT / DSAFA
8. Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)		[0,26;0,30]	0,01	20%	0,29	100,0	DSJT / DSPCG
Eficiência			Ponderação: 25%		27,1		
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			Ponderação: 50%		55,1		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
9. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)		[3;3,8]	1	20%	3,7	100,0	DSJT
10. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)		[57;67]	80	20%	62,8	100,0	DSJT
11. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)		[93;95]	100	20%	95,5	106,2	DSR
12. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)		[90;95]	100	20%	99,3	122,6	DSIRS
13. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))		[5;9]	3	20%	03:25	122,3	DSRA
OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte			Ponderação: 50%		53,1		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
14. Comunicações eletrónicas (%)		[75;85]	95	20%	78,1	100,0	DSCPAC
15. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)		[75;85]	95	20%	86,6	111,0	DSCPAC
16. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)		[25;50]	95	20%	54,4	107,3	DSCPAC
17. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)		[95;98]	99	20%	97,7	100,0	SI
18. Índice de segurança da informação (%)		[95;98]	100	20%	98,2	112,5	ASI
Qualidade			Ponderação: 50%		54,9		
OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			Ponderação: 100%		109,8		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
19. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)		[90;95]	98	50%	91,3	100,0	DSPCG
20. Execução de Medidas Simplex (pontos)		[10;12]	18	25%	15,0	114,3	NGR
21. Realização de inquérito aos trabalhadores da AT		[1;2]	3	25%	3,0	125,0	DSPCG

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

Parâmetros	Objetivos operacionais	Taxa de realização do objetivo	Ponderação no parâmetro	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	109,6%	60,0%	65,8%
	2	100,0%	40,0%	40,0%
Eficiência	3	110,2%	50,0%	55,1%
	4	106,2%	50,0%	53,1%
Qualidade	5	109,8%	100,0%	109,8%
Avaliação global do desempenho da AT				108,5%

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

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2022		Em 31 de dezembro de 2022		
		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	15	300	-40
Dirigente Intermédio	16	257	4 112	268	4 288	176
Chefia Tributária	16	1 224	19 584	1 134	18 144	-1 440
IATA - Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira a)	12	3 139	37 668	2 931	35 172	-2 496
GITA - Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	12	1 933	23 196	1 541	18 492	-4 704
Investigação Tributária*	12	6	72	6	72	0
Técnico Superior a)	12	844	10 128	568	6 816	-3 312
Especialista de Informática a)	12	193	2 316	95	1 140	-1 176
Técnico de Administração Tributária Adjunto*	12	1 917	23 004	2 073	24 876	1 872
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório*	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro*	9	145	1 305	156	1 404	99
Técnico de Informática	9	93	837	55	495	-342
Verificador Auxiliar Aduaneiro*	9	478	4 302	521	4 689	387
Assistente Técnico	8	998	7 984	845	6 760	-1 224
Assistente Operacional	5	378	1 890	278	1 390	-500
Outras (b)	5	1	5	0	0	-5
TOTAL		11 625	136 761	10 488	124 056	-12 705

(a) Inclui Chefes de Equipa Multidisciplinar de N1e N2.

(b) Inclui Avença.

* Carreiras subsistentes abrangidas pelo n.º 3 do artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 132/2019 de 30/08.

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2022 (milhões de euros)		Orçamento - janeiro a dezembro de 2022 (milhões de euros)	
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(b)-(c)
Funcionamento	685,4	745,8	660,6	85,2
Despesas c/pessoal	494,7	528,1	485,8	42,2
Aquisição de bens e serviços	127,3	146,8	125,9	20,9
Despesas restantes	1,1	5,9	5,0	0,9
Outras despesas correntes	15,9	3,5	3,5	0,1
Despesas de capital	46,5	61,5	40,4	21,1
Investimento	15,5	15,5	4,9	10,5
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	700,9	761,2	665,5	95,7

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

1.1 Objetivo 1 - Facilitar o cumprimento voluntário

Indicadores	2020	2021	2022				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	94,5	94,7	[93;96]	100	20%	94,5	100 Atingido
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	58,6	70,9	[70;95]	50	20%	79,7	100 Atingido
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	92,5	92,9	[76;86]	95	20%	91,1	118,1 Superado
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	99,6	99,5	[98;99]	100	20%	99,3	113,6 Superado
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	95,9	97,2	[85;95]	100	20%	96,6	116,4 Superado

Indicador 1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)

Em 2022, o resultado deste indicador fixou-se em 94,5%, dentro do intervalo definido como meta, registando, assim, uma taxa de realização de 100%, tendo o indicador sido atingido.

Este indicador visa avaliar os níveis de cumprimento voluntário de obrigações declarativas em sede de impostos sobre o rendimento (IRS e IRC) e de IVA, integrando ainda, uma componente relacionada com as declarações IES/DA. O resultado obtido decorre da média das suas quatro componentes, as quais possuem todas o mesmo peso no resultado final.

Nível de cumprimento das obrigações declarativas: 2021-2022

Componente do indicador	2021	2022			
	Total	Nº declarações entregues no prazo	Nº declarações vigentes (s/ faltosos)	Nº declarações de faltosos	Total
Declarações Mod. 3 IRS	98,8	5.544.697	5.603.903	25.109	98,5
Declarações Mod. 22 IRC	94,4	526.296	537.983	22.134	94,0
Declarações periódicas de IVA	94,9	3.902.406	4.113.742	-	94,9
Declarações IES/DA	90,5	484.906	494.445	39.278	90,9
Total do indicador	94,7				94,5

Os níveis de cumprimento declarativo mantêm-se em linha com os verificados em 2021. Verifica-se que o nível de cumprimento declarativo, em relação às declarações IES/DA quando comparado com as restantes declarações que compõem o indicador, se situa a um nível inferior. Este nível de cumprimento deve-se ao facto de, por um lado, se tratar de uma declaração cujo preenchimento poderá ser complexo e moroso, face à dimensão e atividade da entidade declarante e por agregar

um conjunto de informação que não apenas de natureza fiscal, e, por outro, pelo facto de se tratar de uma declaração que, ao contrário das restantes, não dá origem a liquidação de imposto, uma vez que se trata de uma declaração de natureza contabilística, entregue para efeitos estatísticos, fiscais e para registo da prestação de contas.

Quanto às restantes declarações, conforme pode ser observado no quadro acima, os níveis de cumprimento mantiveram-se num patamar bastante elevado, sendo que para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Disponibilização de folhetos informativos e de Instruções Administrativas;
- Simplificação do cumprimento declarativo, através da Declaração Automática de IRS (IRS Automático), do IVA Automático, e também do alargamento das situações de pré-preenchimento;
- Envio de alertas sobre os prazos de cumprimento das obrigações declarativas;
- Disponibilização de ajudas ao preenchimento das declarações;
- Atualização permanente dos conteúdos já disponibilizados no Assistente Virtual, bem como de novos conteúdos;
- Resposta em tempo útil às dúvidas colocadas pelos contribuintes relativas ao cumprimento das suas obrigações declarativas;
- Detecção atempada da situação de falta de entrega das declarações e, nas situações em que se mantém o incumprimento, subsequente emissão de liquidações oficiosas com a aplicação das correspondentes penalizações, o que constitui, também, um fator indutor do cumprimento.

Indicador 2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)

O prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi, em 2022, de 79,7 dias, resultado que se situa dentro do intervalo da meta, atingindo-se, assim, este indicador. Apesar de se ter verificado um decréscimo em todas as componentes do indicador, assinala-se que este resultado expressa uma diminuição de 38% no número total das vinculativas a qual, acompanhada por uma redução menos expressiva no número total de dias (30,5%), implicou um ligeiro aumento no resultado do indicador em relação ao período homólogo anterior

Não obstante as metas, que têm vindo a ser definidas em termos de prazo de resposta a pedidos de informação vinculativa, traduzem o empenho da AT em prestar um serviço célere, na medida em que se têm situado bastante abaixo dos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da Lei Geral Tributária (LGT) de 75 e 150 dias, respetivamente, para os pedidos de carácter urgente ou normal.

Informações vinculativas: 2021-2022

Componente do Indicador	Informações vinculativas			
		2021	2022	2022/2021 em %
Concluídas	N.º informações	1.802	1.038	-42,4
	N.º de dias	62.468	56.961	-8,8
Pendentes	N.º informações	676	495	-26,8
	N.º de dias	113.337	65.181	-42,5
Total	N.º informações	2.478	1.533	-38,1
	N.º de dias	175.805	122.142	-30,5
Total do indicador (dias)		70,9	79,7	12,3

Embora se tenha verificado um ligeiro aumento do tempo médio de resposta, face a 2021, as principais medidas adotadas relativamente a este indicador que contribuíram para o seu resultado foram, designadamente, as seguintes:

- Divulgação, no Portal das Finanças, de fichas doutrinárias com os entendimentos sancionados em sede de informações vinculativas, em ordem a evitar que contribuintes com situações idênticas apresentem novos pedidos sobre o mesmo tema e, deste modo, reduzir as solicitações, com o conseqüente aumento da capacidade de resposta;
- Identificação de questões suscetíveis de gerar dúvidas de interpretação por parte dos contribuintes e, proativamente, proceder à divulgação dos correspondentes esclarecimentos;
- Apresentação ao requerente, na área reservada das informações vinculativas do Portal das Finanças, de mensagens iniciais e de erro, tendo em vista, designadamente, evitar a entrega de pedidos que não reúnam os pressupostos exigidos na lei para o enquadramento no artigo 68.º da LGT;
- Reforço das equipas afetas à resposta a este tipo de informações.

Indicador 3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)

Em 2022, o resultado deste indicador foi de 91,1%, situando-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, o que se traduziu numa taxa de realização de 118,1% e na superação do indicador.

Este indicador – que avalia não só a capacidade de resposta a questões submetidas eletronicamente, mas, também, a rapidez dessa resposta – reflete a forte aposta da AT numa crescente utilização dos canais remotos de atendimento no relacionamento com os contribuintes e operadores económicos e que se reveste de particular importância desde a situação epidemiológica provocada pela doença COVID-19. Em 2022, o padrão, quer da procura por parte dos contribuintes, quer da resposta por parte da AT manteve os níveis dos anos anteriores, o que comprova o reconhecimento do mesmo.

Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis): 2021-2022

Componente do Indicador	Nº de pedidos			
		2021	2022	2022/2021 em %
Nº pendentes no início do ano		11.762	11.136	-5,3
Nº registados no ano		2.724.365	2.723.446	-0,03
Nº concluídos	Total	2.724.980	2.717.652	-0,3
	Até 3 dias	2.542.075	2.492.130	-2,0
Total do indicador (%)		92,9	91,1	-1,8

Comparativamente ao ano de 2021, verificou-se um ligeiro decréscimo (-1,8 p.p.) do resultado do indicador. Este ligeiro decréscimo é, também, explicado pelo incremento significativo de questões, através deste canal, no último trimestre de 2022, relativas ao Apoio Extraordinário às Famílias pago pela AT, nos termos da Lei.

Para os resultados obtidos contribuíram, nomeadamente, a manutenção das seguintes medidas:

- Introdução de novas tipologias e/ou ajustamento de outras, por forma a que o direcionamento da questão a área competente para a resposta seja mais rápido e eficaz;
- Acompanhamento e apoio permanente às equipas, a nível nacional;
- Monitorização da resposta aos pedidos, incluindo análise da qualidade das respostas dadas;
- Divulgação pelos serviços de informação específica sobre o Apoio Extraordinário às Famílias;
- Reuniões periódicas com os interlocutores distritais.

Indicador 4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)

O resultado alcançado, em 2022, situou-se em 99,3%, favoravelmente acima do intervalo definido como meta, registando, assim, uma taxa de realização de 113,6%. O indicador registou um resultado idêntico ao de 2021, confirmando um desempenho consistente de superação.

Com este indicador pretende-se avaliar o nível de facilidade e autonomia no processo de submissão eletrónica da declaração modelo 3 IRS, tornando, assim, desnecessária a deslocação a um serviço de atendimento presencial e obviando aos custos associados à mesma.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Realização da campanha de IRS, com o envio de emails e com a elaboração e disponibilização de folhetos e vídeos, no Portal das Finanças e nas redes sociais;
- Disponibilizações de ajudas ao preenchimento das declarações, quer através do Centro de Atendimento Telefónico (CAT), quer do e-balcão;
- Resposta, em tempo útil, às dúvidas colocadas pelos contribuintes relativas ao cumprimento das suas obrigações declarativas;

- Formação aos Serviços e Juntas de Freguesia sobre a submissão da modelo 3 e os novos campos.

Indicador 5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)

O resultado deste indicador, em 2022, situou-se em 96,6%, favoravelmente acima do intervalo definido como meta, a que corresponde uma taxa de realização de 116,4% e à superação do indicador.

Este indicador mede a adesão dos cidadãos e empresas aos diversos meios de pagamentos eletrónicos, visando atingir maiores níveis de facilitação, conforto e segurança, e consequente redução da utilização de numerário e cheques, em linha com as tendências internacionais nesta matéria.

Em 2022, este indicador registou um resultado idêntico ao do período homólogo anterior, confirmando um desempenho consistente.

O resultado alcançado em 2022 é explicado pela estratégia que tem vindo a ser seguida, a qual está assente no binómio Simplificação-Comunicação, nomeadamente através das seguintes medidas:

- Reforço da promoção de uma maior utilização dos meios eletrónicos no pagamento das obrigações fiscais, nomeadamente através da:
 - disponibilização de alertas aos contribuintes na sua área pessoal do Portal das Finanças e do envio de email, sensibilizando-os para as vantagens dos pagamentos eletrónicos, em particular do débito direto;
 - atualização dos conteúdos informativos disponíveis no Portal das Finanças relativamente aos pagamentos eletrónicos, nomeadamente FAQ;
 - apoio e esclarecimento dos contribuintes no pagamento de impostos por meios eletrónicos, decorrente dos pedidos apresentados nos canais de atendimento (e-balcão, telefone e presencial) e monitorização das adesões ao débito direto pendentes;
 - divulgação da possibilidade do pagamento por débito direto para efeitos do pagamento das obrigações fiscais abrangidas pelo regime da Flexibilização de Pagamentos, conforme o definido no Decreto-Lei n.º 10-F/2020, de 26 de março e nas sucessivas alterações;
- Disponibilização da possibilidade do pagamento por transferência bancária nas receitas e depósitos cobrados nas estâncias aduaneiras;
- Alargamento da possibilidade de pagamento por débito direto a um conjunto vasto de impostos.

1.2 Objetivo 2 - Reforçar o combate à fraude e evasão

Indicadores	2020	2021	2022				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
6. Eficácia da cobrança (%)	87,5	86,9	[80;90]	100	40%	87,9	100,0 Atingido
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	114,5	122,7	[90;110]	125	40%	109,8	100,0 Atingido
8. Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	0,18	0,25	[0,26;0,30]	0,01	20%	0,29	100,0 Atingido

Indicador 6. Eficácia da cobrança (%)

O resultado alcançado situou-se, em 2022, nos 87,9%, dentro do intervalo definido como meta, tendo este indicador sido atingido, com uma taxa de realização de 100%.

Este indicador afere os níveis de eficácia da AT no desempenho das suas funções de cobrança, quer no âmbito da cobrança voluntária, quer no da cobrança coerciva.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como a:

- Implementação de um processo desmaterializado e automatizado do regime de pagamento em prestações de tributos, nas fases pré-executiva e executiva, bem como dos regimes excepcionais de pagamento em prestações no ano de 2022, decorrentes da publicação do Decreto-Lei n.º 125/2021, de 30 de dezembro;
- Alargamento do número máximo de prestações de 36 para 60, independentemente do valor em dívida, para todas as pessoas singulares e coletivas com notória dificuldade financeira nos processos de execução fiscal instaurados em 2022 e nos processos de execução fiscal em curso (à data) - que poderiam requerer o mesmo mecanismo -, reestruturando o plano prestacional até ao limite de cinco anos;
- Moratórias no cumprimento de obrigações fiscais (declarativas e de pagamento), que promovem o cumprimento das obrigações fiscais, passando o incumprimento a ocorrer em período temporal mais alargado, postecipando a instauração de dívidas em execução fiscal;
- Simplificação do pedido de Compensação de Dívidas Tributárias com créditos de natureza tributária (Lei n.º 3/2022), nomeadamente através da:
 - desmaterialização do processo, podendo o pedido ser efetuado pelo contribuinte no Portal das Finanças;
 - comunicação ao contribuinte (através de alerta na área reservada do Portal das Finanças) da possibilidade de este submeter um pedido de compensação com créditos tributários, quando a AT identifica a existência de dívidas tributárias.
- Monitorização e acompanhamento dos pedidos de pagamentos, nomeadamente no âmbito do regime de deferimento do pagamento das obrigações fiscais abrangidas pela

flexibilização de pagamentos (Decreto-Lei n.º 10-F/2020, de 26 de março e nas sucessivas alterações);

- Disponibilização de mais e melhor informação de gestão e de suporte à decisão, nomeadamente através da disponibilização de nova funcionalidade de suporte ao controlo dos processamentos da Campanha do IMI (informação relativa às notas de cobrança e aos pagamentos);
- Acompanhamento e controlo da carteira da dívida, nomeadamente através do acompanhamento dos resultados dos órgãos regionais e da disponibilização de informação de gestão e de suporte à decisão.

Indicador 7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)

Em 2022, as ações de inspeção tributária e aduaneira totalizaram 109,8 pontos, resultado que se situa dentro do intervalo da meta, conduzindo, deste modo, a uma taxa de realização de 100%.

Este indicador mede, em pontos, o número de ações de inspeção tributária e aduaneira realizadas. A escala de pontos a atribuir, no âmbito das ações de inspeção tributária, é definida tendo em consideração um conjunto de fatores, como sejam o destinatário da ação, o âmbito, o local de realização da ação, o volume de rendimentos do sujeito passivo, a complexidade da ação, bem como o seu resultado. No âmbito da inspeção aduaneira, a escala de pontos é definida em função da complexidade e esforço associados e do resultado da ação. O grau de execução do indicador resulta da comparação entre o número de pontos realizado e o previsto.

Neste ano, neste âmbito, merecem particular destaque os desafios impostos, quer pela operacionalização da Lei n.º 7/2021, que veio introduzir alterações no desenvolvimento dos procedimentos inspetivos tributários e aduaneiros, designadamente, através da introdução de uma nova fase na marcha do procedimento, relativa à realização da reunião de regularização, quer pela concretização da desmaterialização do procedimento inspetivo e da sua externalização no Portal das Finanças.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Reforço, a nível central, da capacidade de acompanhamento de fenómenos de planeamento fiscal agressivo, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo;
- Intensificação da utilização dos instrumentos de cooperação internacional (acordos de troca de informação em matéria fiscal, convenções para evitar a dupla tributação, protocolos e cooperação administrativa);
- Desenvolvimento e consolidação de regras comuns de risco, em matéria de fraude financeira, com capacidade reforçada, acedendo a sistemas de informação, especialmente relevantes na prevenção e deteção de casos de fuga aos direitos *antidumping* ou na subfaturação;
- Maior enfoque na análise de dados históricos relativos a operadores económicos e respetivas transações, em matéria de impostos especiais sobre o consumo, associando

maior inteligência na interpretação e preparação dos dados, sustentando uma mais clara segmentação e perfilagem de operadores para controlos *a posteriori*;

- Concentração de esforços na prevenção e deteção de produtos perigosos para o consumidor, nomeadamente, medicamentos falsificados ou não licenciados, cosméticos, esteroides ou outros produtos ou substâncias que, quando irregularmente adquiridos, transportados e aplicados, podem constituir risco de vida para os seus consumidores.

Indicador 8. Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)

Em 2022, a taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA registou um resultado de 0,29%, que se situa dentro do intervalo da meta, conduzindo a uma taxa de realização de 100%.

Este indicador evidencia o nível de reação dos contribuintes face às liquidações de IRS, IRC e IVA emitidas e notificadas, através da utilização dos meios de defesa, em sede administrativa, ao seu dispor, designadamente a reclamação graciosa e a revisão oficiosa.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Constituição de um grupo de trabalho multidisciplinar para implementação de um marcador associado às liquidações durante o seu ciclo de vida, para identificar a origem e rastrear todas as fases do circuito, de modo a permitir melhorar o conhecimento das matérias/ interações com os contribuintes, potencialmente geradoras de maior nível de contencioso, tendo em vista direcionar os serviços para o desenvolvimento de um conjunto de diligências e/ou orientações que visem solucionar a situação de litígio que lhe está na génese;
- Acompanhamento das decisões administrativas de deferimento relativas a reclamações graciosas e revisões oficiosas da iniciativa do contribuinte, permitindo corrigir eventuais ineficiências na atuação dos serviços;
- Divulgação de esclarecimentos, que permitam potenciar o cumprimento voluntário e a redução da litigância.

1.3 Objetivo 3 - Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Indicadores	2020	2021	2022				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
9. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)	2,9	3,3	[3;3,8]	1	20%	3,7	100,0 Atingido
10. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	60,3	63,2	[57;67]	80	20%	62,8	100,0 Atingido
11. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	96,9	97,4	[93;95]	100	20%	95,5	106,2 Superado
12. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	98,7	99,2	[90;95]	100	20%	99,3	122,6 Superado
13. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	4:38	5:42	[5;9]	3	20%	3:25	122,3 Superado

Indicador 9. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)

Em 2022, o resultado alcançado neste indicador foi de 3,7 meses, que se situa dentro do intervalo definido como meta, alcançando-se uma taxa de realização de 100% e atingindo-se, por isso, este indicador.

Este indicador, que se enquadra no âmbito do contencioso administrativo, pretende monitorizar o tempo de pendência das reclamações gratuitas tramitadas no Sistema Informático do Contencioso Administrativo (SICAT), aferindo do cumprimento, por parte da AT, do prazo legal de decisão das reclamações gratuitas de 4 meses, estabelecido no artigo 57.º, n.º 1, da LGT.

Comparativamente com o período homólogo de 2021, o tempo decorrido para decisão nos processos observou um aumento de 35,5% e o número de processos com e sem decisão um aumento de 22,7%. O aumento do tempo para decisão, sendo superior ao aumento do número de processos, justifica o aumento do prazo médio de decisão dos processos de reclamação gratuita, de 3,3 meses em 2021 para 3,7 meses em 2022, ou seja, um acréscimo de 0,4 meses (aproximadamente mais 12 dias). De notar que, em 2022, este indicador passou a integrar também os processos da área aduaneira.

Reclamações gratuitas: 2021-2022

Componente do Indicador	Reclamações Gratuitas			
		2021	2022	2022/2021 em %
Com decisão	N.º processos	48.568	59.807	23,1
Sem decisão	N.º processos	8.398	10.091	20,2
Total	N.º processos	56.966	69.898	22,7
	N.º de meses	189.588	256.824	35,5
Total do indicador (meses)		3,3	3,7	10,4

Para o resultado alcançado, em 2022, contribuíram as medidas de correção/reforço implementadas, nomeadamente:

- Reforço da atuação dos serviços regionais nas decisões administrativas;
- Monitorização regular dos resultados e pendências e deteção dos desvios e reajustamento dos recursos humanos afetos à sua análise;
- Acompanhamento dos pedidos de informação do processo que impedem a decisão das reclamações gratuitas;
- Melhoria das funcionalidades existentes no sistema do contencioso administrativo tributário;
- Controlo da qualidade de informação existente na base de dados, de modo a que a situação processual constante na aplicação de suporte corresponda à real.

Indicador 10. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)

Em 2022, a taxa de resolução dos recursos hierárquicos foi de 62,8%, resultado que se situou dentro do intervalo da meta e que conduziu a uma taxa de realização de 100%.

O indicador da taxa de resolução dos recursos hierárquicos mede a capacidade da AT na apreciação e decisão deste tipo de processos de contencioso administrativo. O objetivo é a redução significativa das pendências destes processos, de forma a prestar um melhor serviço aos contribuintes e assegurar-lhes os seus direitos e garantias.

A resolução processual no período de 2022 regista um ligeiro decréscimo de 0,7 p.p., quando comparada com a do período homólogo anterior.

Recursos hierárquicos: 2021-2022

Componente do Indicador	Nº de pedidos		
	2021	2022	2022/2021 em %
Pendentes no início ano e instaurados	5.112	4.939	-3,4
Extintos	3.230	3.103	-3,9
Total do indicador (%)	63,2	62,8	-0,7

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2022 relacionam-se com as seguintes medidas:

- Subdelegação de competências decisórias nos diretores de finanças, obviando a uma excessiva concentração deste tipo de processos nos serviços centrais, com o consequente aumento da capacidade e da celeridade de resposta;
- Monitorização regular dos resultados e deteção dos desvios e reforço dos recursos humanos afetos à sua análise;

- Controlo do nível de resolução dos recursos hierárquicos nas unidades orgânicas, bem como dos pedidos de informação do processo que impedem a decisão do processo;
- Verificação dos processos que aguardam a revogação do ato ou o envio para a entidade competente para decidir, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de subida de 15 dias estabelecidos no artigo 66.º, n.º 3, do CPPT;
- Verificação dos processos que aguardam decisão da entidade competente, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de decisão de 60 dias estabelecidos no artigo 66.º, n.º 5, do CPPT.

Indicador 11. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)

Os reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal representaram, em 2022, 95,5% dos reembolsos pagos, resultado que se situou favoravelmente acima do intervalo definido como meta, superando-se o indicador com uma taxa de realização de 106,2%.

Este indicador, que abrange os reembolsos que têm como prazo limite de pagamento 30 dias ou o final do 2.º mês seguinte ao da entrega da declaração, mede a capacidade da AT em proceder ao pagamento de reembolsos de IVA dentro do respetivo prazo legal ou antecipando o pagamento por forma a contribuir para a melhoria da situação de tesouraria das empresas e demais agentes económicos.

Pese embora este indicador tenha registado um ligeiro decréscimo (-1,9%) face ao período homólogo, é de registar o acréscimo verificado no número de reembolsos pagos dentro do prazo (2,9%), o que ilustra bem o esforço permanente da AT em corresponder às expectativas dos cidadãos e empresas.

Reembolsos de IVA: 2021-2022

Componente do Indicador	Reembolsos		
	2021	2022	2022/2021 em %
Reembolsos pagos dentro do prazo legal	111.217	114.447	2,9
Pedidos de reembolsos de IVA pagos	114.210	119.840	4,9
Total do indicador (%)	97,4	95,5	-1,9

Para o resultado alcançado em 2022 contribuíram as seguintes medidas:

- Controlo dos saldos de IVA a crédito e autorização diária da emissão em função da respetiva data limite de pagamento;
- Acompanhamento e monitorização da análise e despacho dos pedidos de reembolso;
- Controlo e análise das situações de emissão de reembolso, para além da data limite;
- Monitorização das situações de risco de pagamento fora de prazo, através da articulação com os serviços com intervenção nesta matéria, em particular da Inspeção Tributária e Aduaneira, a fim de prevenir o pagamento de juros por atraso no pagamento dos reembolsos.

Indicador 12. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)

As liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 representaram, em 2022, 99,3%, resultado que levou à superação da meta, com uma taxa de realização de 122,6%.

Com este indicador a AT pretende alcançar níveis de desempenho superiores aos que lhe são exigíveis pelo quadro legal (o prazo de liquidação da declaração de IRS é 31 de julho, portanto, um mês após o termo do prazo legal de entrega da declaração) e, deste modo, melhorar o serviço prestado aos contribuintes, designadamente no que se refere ao pagamento de reembolsos em prazos também bastante inferiores aos fixados na lei.

Para o resultado obtido contribuíram as seguintes medidas:

- Planificação e calendarização rigorosas dos trabalhos inerentes à campanha do IRS;
- Definição e implementação das regras de liquidação em prazos que asseguram que esta se inicie em momento próximo ao do início do prazo de entrega da declaração Modelo 3 do IRS;
- Monitorização rigorosa dos procedimentos de validação e liquidação das declarações;
- Análise dos processamentos de liquidação numa periodicidade diária (dias úteis) e diligências consequentes em conformidade com a análise;
- Autorização das liquidações, em regra, no próprio dia da análise do processamento;
- Nas liquidações que carecem de análise prévia, manteve-se a adoção de procedimentos que asseguraram a agilização dessa análise e da subsequente autorização, sendo caso disso.

Indicador 13. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))

Em 2022, o tempo médio relativo ao desalfandegamento de mercadorias na importação/exportação foi de 3 horas e 25 minutos, resultado que se situou favoravelmente abaixo do intervalo definido como meta, o que conduziu à sua superação, com uma taxa de realização de 122,3%.

Este indicador materializa a estratégia prosseguida de simplificar e acelerar o processo de desalfandegamento das mercadorias, através da desmaterialização da declaração aduaneira e da realização de controlos mais eficientes. Sendo um indicador composto pela importação e exportação, principais fluxos de entrada e saída de mercadorias com grande impacto na economia do país, o indicador agrega ambas as componentes que suportam o comércio de e para países terceiros a partir de Portugal, visando refletir o equilíbrio entre a facilitação e o controlo na fronteira externa.

A redução de 40% no resultado do indicador ocorrida em 2022, em comparação com o período homólogo de 2021, tem a sua origem no facto de, a partir de julho de 2021, ter-se agilizado e simplificado o tratamento das mercadorias importadas em remessas de valor intrínseco que não

exceda 150 euros, o que ocorreu na sequência da decisão tomada pelo Conselho de adotar novas regras de IVA para o comércio eletrónico que aboliram a isenção de IVA para mercadorias importadas de valor não superior ao limiar de 22 euros, sendo que, presentemente, 57% das declarações aduaneiras de importação apresentadas à AT respeitam a este tipo de operações.

Desta forma, o resultado alcançado em 2022 continua a ser explicado pela estratégia prosseguida de obter uma eficácia cada vez maior no binómio facilitação-controlo, nomeadamente através das seguintes medidas:

- Simplificação e aceleração do processo de desalfandegamento das mercadorias, com o alargamento do universo de declarações aduaneiras desmaterializadas e a realização de controlos mais eficazes;
- Aperfeiçoamento contínuo dos sistemas informáticos que tratam os procedimentos em causa, automatizando-se a tramitação das declarações aduaneiras e reduzindo-se, na medida do possível, a necessidade de intervenção humana não resultante de uma decisão de controlo.

1.4 Objetivo 4 - Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte

Indicadores	2020	2021	2022				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
14. Comunicações eletrónicas (%)	79,8	71,3	[75;85]	95	20%	78,1	100,0 Atingido
15. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	51,4	78,7	[75;85]	95	20%	86,6	111,0 Superado
16. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	58,2	75,2	[25;50]	95	20%	54,4	107,3 Superado
17. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,3	97,6	[95;98]	99	20%	97,7	100,0 Atingido
18. Índice de segurança da informação (%)	81,8	81,8	[95;98]	100	20%	98,2	112,5 Superado

Indicador 14. Comunicações eletrónicas (%)

Em 2022, o indicador “Comunicações eletrónicas (%)” registou um resultado de 78,1%, situando-se dentro do intervalo definido como meta.

Este indicador mede a representatividade das comunicações enviadas aos contribuintes por recurso a meios eletrónicos face ao total de comunicações enviadas. Aproveitando a crescente utilização das comunicações eletrónicas, o incremento do seu uso em detrimento da tradicional comunicação via postal, proporciona maior comodidade para os destinatários e, simultaneamente, a redução de custos ambientais e para a organização.

O resultado alcançado, em 2022, regista um aumento em relação ao ano anterior, devendo-se esse facto ao aumento do número de contribuintes com fiabilização dos seus contactos. Este resultado expressa, também, a aposta da AT em projetos assentes nos meios eletrónicos, designadamente com as notificações eletrónicas no Portal das Finanças, desenvolvendo nesse âmbito um conjunto de iniciativas que visaram sensibilizar a adesão ao serviço, quer nas situações em que decorre de uma obrigação legal a existência de uma caixa postal eletrónica, quer naquelas em que, embora não tenham associada qualquer obrigação, a adesão a este serviço constitui para o contribuinte uma facilidade reconhecida na comunicação com a AT.

Indicador 15. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)

No ano de 2022, o indicador do atendimento telefónico, que integra o total das chamadas servidas em relação às recebidas e das atendidas nos dois primeiros minutos em relação às servidas, obteve um resultado de 86,6%, situando-se favoravelmente acima do intervalo definido como meta, levando à superação do indicador, com uma taxa de realização de 111,0%.

CAT – atendimento telefónico: 2021-2022

Componente do Indicador	2021	2022	2022/2021 em %
N.º Chamadas Recebidas	3.232.683	2.270.942	-29,8
N.º Chamadas Servidas	2.628.537	2.034.824	-22,6
N.º Chamadas Servidas < 120 segundos	1.967.271	1.670.471	-15,1
Total do indicador (%)	78,7	86,6	7,9

Em 2022, verificou-se um resultado superior ao do período homólogo de 2021, influenciado simultaneamente pela quebra no número de chamadas recebidas (-29,8%) e por uma quebra menos significativa nas chamadas servidas (-22,6%) e servidas em menos de dois minutos (-15,1%).

O resultado deste indicador foi influenciado, nos anos anteriores, pelas medidas adotadas no âmbito do combate à pandemia do COVID-19, que condicionaram o atendimento presencial, o qual passou a ser feito, preferencialmente, por marcação, nos casos em que não fosse possível de resolver o assunto, através de canais de atendimento não presenciais.

Em 2022, com maior disponibilidade no atendimento presencial, reflexo da abolição das medidas adotadas para fazer face à pandemia, a procura do canal telefónico registou uma diminuição, mas uma maior capacidade de servir as chamadas.

Para este resultado contribuíram designadamente as seguintes medidas:

- A utilização de uma nova plataforma de suporte ao CAT que permitiu que o serviço não tivesse quebras, nem as indisponibilidades sentidas nos dois anos anteriores;
- A reformulação, à semelhança do que já tinha sido efetuado na área aduaneira, do IVR da área tributária, que permitiu adequar os assuntos à procura por parte dos contribuintes e às competências dos atendedores.

Indicador 16. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)

O resultado obtido neste indicador, em 2022, foi de 54,4%, situando-se favoravelmente acima do intervalo definido como meta, alcançando-se uma taxa de realização de 107,3%.

Este indicador tem como objetivo medir o peso dos canais de atendimento não presencial no total do atendimento prestado, reforçando, assim, a aposta no serviço não presencial no sentido de evitar os incómodos e custos associados à deslocação dos contribuintes aos serviços de atendimento presencial.

Atendimento não presencial: 2021-2022

Componente do indicador	Nº atendimentos realizados			% no total de atendimentos	
	2021	2022	2022/2021 em %	2021	2022
Atendimento e-balcão	2.724.980	2.717.652	-0,3	38,3	31,1
Atendimento telefónico	2.628.537	2.034.824	-22,6	36,9	23,3
Atendimento presencial	1.764.854	3.987.794	126	24,8	45,6
Nº total dos atendimentos:	7.118.371	8.740.270	22,8	100	100
Total do indicador (%)				75,2	54,4

Em 2022, o total de atendimentos registou um aumento de 22,8%, com um aumento acentuado do número de atendimentos presenciais (+126%). Verificou-se uma diminuição ligeira, de 0,3%, do número de atendimentos e-balcão e uma mais acentuada no número de atendimentos telefónicos (-22,6%). A diminuição dos atendimentos telefónicos, resulta do aumento da procura do atendimento presencial para um assunto específico – a atribuição de NIF a não residentes – que não pode ser resolvido através deste canal e cuja procura, com o fim da situação pandémica, aumentou substancialmente.

No seu todo, para o alcance deste resultado contribuíram, designadamente, as seguintes medidas:

- Elaboração, revisão e disponibilização de cartazes / brochuras / folhetos informativos/ vídeos/ entre outros de apoio aos contribuintes;
- Disponibilização de FAQ (perguntas frequentes), em colaboração com as áreas da AT;
- Divulgação de informação nas redes sociais (Facebook, Twitter, Youtube e Instagram);
- Reforço da oferta de canais e serviços disponibilizados de forma digital e da integração entre os canais não presenciais;
- Simplificação dos processos e dos serviços disponibilizados nos canais digitais;
- Disponibilização do assistente virtual, no Portal das Finanças, que responde e ajuda os contribuintes nas suas questões de carácter fiscal com a possibilidade de, caso a resposta em concreto não esteja disponível no chat, poderem recorrer à ajuda de um atendedor “humano” para o efeito.

Indicador 17. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)

Em 2022, o indicador do grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação obteve um resultado de 97,7%, que se encontra situado dentro do intervalo definido como meta, o que significa que o indicador foi atingido, mantendo a sua estabilidade.

A natureza da atividade prestada pela AT, que abrange um conjunto alargado de cidadãos e empresas, leva à necessidade de garantir a continuidade do serviço prestado por este organismo, através da utilização das tecnologias de informação, o que explica a importância dada à aferição do grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação.

A monitorização das aplicações disponibilizadas pela AT, através da rede RITTA e dos Portais das Finanças e Aduaneiro, é efetuada através da solução *Application Performance Management* - HP BAC/RUM e permite obter um conjunto de indicadores de negócio com o objetivo de aferir a qualidade do serviço disponibilizado aos serviços centrais, locais e regionais, e aos contribuintes. Este controlo materializa-se através do Sistema Integrado de Monitorização da rede RITTA – SIMRITTA, que visa cumprir o desiderato da gestão por níveis de serviço, fundamentando-se na informação recolhida pelos subsistemas de Monitorização Pró-ativa dos Processos de Negócio, Monitorização da Experiência do Utilizador e Alarmística dos Sistemas de Suporte.

Total de horas de disponibilidade: 2021-2022

Componente do Indicador	Nº total de horas		
	2021	2022	2022/2021 em %
Horas de disponibilidade real	8.546	8.562	-0,2
Horas de disponibilidade previsto	8.760	8.760	-
Total do indicador (%)	97,6	97,7	0,1

Para o resultado obtido em 2022 contribuíram as seguintes medidas:

- Disponibilização das plataformas de monitorização SIMRITTA e indicadores de desempenho das aplicações de negócio através dos relatórios publicados no Splunk, para todas as áreas dos sistemas de informação;
- Reporte, numa base diária, das quebras de serviço das aplicações de negócio para as áreas com responsabilidade na sua gestão;
- Análise de tendências e medição da experiência do utilizador;
- Proatividade na deteção de constrangimentos e/ou degradação dos componentes da infraestrutura e aplicações de negócio;
- Alarmística e remediação, com introdução de melhoria contínua nas aplicações e infraestrutura;
- Realização de reuniões periódicas para análise dos níveis de serviço dos Sistemas de Informação;
- Renovação de plataformas tecnológicas.

Indicador 18. Índice de segurança da informação (%)

O resultado do índice de segurança na informação foi, em 2022, de 98,2%, valor que se situa favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, atingindo uma taxa de realização de 112,5% e superando-se este indicador.

O índice de segurança na informação da AT tem por base a utilização de uma ferramenta de análise de riscos de segurança cuja abordagem assenta na ISO 27001 e no respetivo processo de conformidade que a AT tem levado a curso. Tanto as análises de risco dos projetos comunitários como as dos projetos da OCDE são desenvolvidas com base no mesmo standard internacional procurando-se, assim, alcançar o alinhamento possível com os requisitos de segurança exigidos pelos organismos internacionais com os quais a AT se relaciona.

Este indicador resulta do confronto entre o total de riscos dos controlos implementados (risco evitado) e o total de riscos dos controlos aplicáveis (risco total).

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido relacionam-se com a implementação de medidas de reforço ao nível de proteção, nomeadamente:

- Melhoria na segurança física das instalações;
- Aperfeiçoamento do modelo de funcionamento da equipa de cibersegurança;
- Análise de vulnerabilidades persistentes;
- Sensibilização dos utilizadores para a segurança da informação.

1.5 Objetivo 5 - Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte

Indicadores	2020	2021	2022				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
19. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	92,0	93,8	[90;95]	98	50%	91,3	100,0 Atingido
20. Execução de Medidas Simplex (pontos)	16,0	28,0	[10;12]	18	25%	15,0	114,3 Superado
21. Realização de inquérito aos trabalhadores da AT (pontos)	-	-	[1;2]	3	25%	3,0	125,0 Superado

Indicador 19. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)

Em 2022, o resultado alcançado neste indicador foi de 91,3%, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

O resultado deste indicador foi apurado através do inquérito *online*, cujas respostas permitiram a avaliação do nível global da qualidade percebida pelos utilizadores dos canais de comunicação com a AT.

Comparativamente ao período homólogo anterior, o resultado deste indicador apresentou um decréscimo de 2,5 p.p.. Não deixa, ainda assim, de ser um resultado positivo, revelador da importância dada à qualidade e ao reforço dos vários canais de atendimento da AT, em especial aqueles que simplifiquem e alijeirem a prestação de serviços ao contribuinte.

Para este resultado contribuíram algumas ações levadas a cabo, em 2022, nomeadamente:

- Reforço da oferta de canais e serviços disponibilizados de forma digital e da integração entre os canais de atendimento não presenciais;
- Simplificação dos processos e dos serviços disponibilizados nos canais digitais.

Na secção 9.1 do presente relatório, encontra-se incluída informação mais detalhada sobre os resultados deste inquérito.

Indicador 20. Execução de Medidas Simplex (pontos)

No ano de 2022, este indicador alcançou um resultado de 15 pontos, favoravelmente acima do intervalo definido como meta, tendo sido superado com uma taxa de realização de 114,3%.

Inserido no QUAR em cumprimento do artigo 22.º da Lei do OE 2022, este indicador mede a execução dos projetos da responsabilidade da AT, desenvolvidos ao abrigo do programa Simplex, identificados abaixo. A execução foi medida em pontos conforme a fase em que o projeto se encontre: em preparação (objetivos definidos e requisitos levantados); em execução (desenvolvimentos e testes); ou em produção (pilotos ou entrada em produção generalizada).

Execução de Medidas Simplex: 2022

Medida	Designação	Fase	Resultado (em pontos)
#62 / 2019	e-TaxFree mobile	Em preparação	1
#26 / 2020	Declarar atividade + Simples	Em execução	2
#100 / 2019	E-balcão inteligente	Em produção	3
#61 / 2017	Notificações + Simples	Em produção	3
#85 / 2019	ComunicAT	Em produção	3
#24 / 2020	Comunicação de transmissão de imóveis +Simples	Em produção	3

De um total de seis medidas Simplex, quatro foram concluídas e duas transitam para o ano de 2023 com trabalhos em curso. Uma síntese dos trabalhos desenvolvidos em 2022 é apresentada na secção 3.2.

Indicador 21. Realização de inquérito aos trabalhadores da AT (pontos)

O indicador “Realização de inquérito aos trabalhadores da AT (pontos)” registou, em 2022, um resultado de 3 pontos, situando-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo, deste modo, à superação do indicador.

Este indicador inseriu-se no âmbito das medidas promotoras da motivação dos trabalhadores, no cumprimento da lei do OE para 2022 sobre a operacionalização atempada dos atos conducentes à “boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação”.

Para se alcançar o resultado obtido, em 2022, contribuíram principalmente a:

- Elaboração de questionário, a partir de uma metodologia internacional, de forma a avaliar a cultura organizacional, identificando o tipo de cultura organizacional, o empenho dos trabalhadores e a sua motivação;
- Aplicação do questionário, recolha de dados, extração e tratamento das respostas, de forma a caracterizar a cultura organizacional, o compromisso organizacional e o eNPS (*employee net promoter score*), segundo as perceções dos respondentes.

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

2.1 Grau de concretização dos objetivos

Em 2022, a avaliação global do desempenho da AT situou-se em 108,5% e resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos para o ano em causa.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	25%	105,8%	26,5%
Eficiência	25%	108,2%	27,1%
Qualidade	50%	109,8%	54,9%
Avaliação global do desempenho da AT			108,5%

No quadro abaixo, apresentam-se estes resultados, decompostos por objetivos operacionais e enquadrados no respetivo parâmetro.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada	Classificação
Eficácia	1	60%	109,6%	65,8%	Superou
	2	40%	100,0%	40,0%	Atingiu
Eficiência	3	50%	110,2%	55,1%	Superou
	4	50%	106,2%	53,1%	Superou
Qualidade	5	100%	109,8%	109,8%	Superou

É possível verificar que, pelos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, foram superados quatro dos cinco objetivos. 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 abaixo apresenta o grau de execução dos vinte e um indicadores que constam do QUAR AT 2022, integrados no respetivo objetivo operacional, face às respetivas metas estabelecidas para o mesmo ano. Dos 21 indicadores monitorizados, 11 (52,4%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 3, 4, 5, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 20 e 21) e 10 (47,6%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 17 e 19).

Parâmetros	Objetivos operacionais	Indicadores	Meta		Valor crítico	Resultado	Taxa de realização %	Ponderação %	Taxa de realização ponderada %
			Intervalo	Ponto médio					
Eficácia	1	1	[93;96]	94,5	100,0	94,5	100,0	20,0	20,0
		2	[70;95]	82,5	50,0	79,7	100,0	20,0	20,0
		3	[76;86]	81,0	95,0	91,1	118,1	20,0	23,6
		4	[98;99]	98,5	100,0	99,3	113,6	20,0	22,7
	2	5	[85;95]	90,0	100,0	96,6	116,4	20,0	23,3
		6	[80;90]	85,0	100,0	87,9	100,0	40,0	40,0
		7	[90;110]	100,0	125,0	109,8	100,0	40,0	40,0
		8	[0,26;0,30]	0,28	0,01	0,29	100,0	20,0	20,0
Eficiência	3	9	[3;3,8]	3,4	1,0	3,7	100,0	20,0	20,0
		10	[57;67]	62,0	80,0	62,8	100,0	20,0	20,0
		11	[93;95]	94,0	100,0	95,5	106,2	20,0	21,2
		12	[90;95]	92,5	100,0	99,3	122,6	20,0	24,5
	4	13	[5;9]	7,0	3,0	3:25	122,3	20,0	24,5
		14	[75;85]	80,0	95,0	78,1	100,0	20,0	20,0
		15	[75;85]	80,0	95,0	86,6	111,0	20,0	22,2
		16	[25;50]	37,5	95,0	54,4	107,3	20,0	21,5
5	17	[95;98]	96,5	99,0	97,7	100,0	20,0	20,0	
	18	[95;98]	96,5	100,0	98,2	112,5	20,0	22,5	
Qualidade	5	19	[90;95]	92,5	98,0	91,3	100,0	50,0	50,0
		20	[10;12]	11,0	18,0	15,0	114,3	25,0	28,6
		21	[1;2]	1,5	3,0	3,0	125,0	25,0	31,3

2.2 Justificação dos desvios

No final de 2022, não há a assinalar nenhum desvio significativo, em relação às metas definidas, não tendo nenhum dos indicadores atingido taxas de realização abaixo dos 100% ou acima dos 125%.

3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2022

3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2022 decorreram dos objetivos definidos nos respetivos QUAR que, por sua vez, se enquadram nos cinco objetivos operacionais do QUAR da AT. O quadro seguinte apresenta a execução dessas atividades por objetivos, encontrando-se informação mais detalhada no anexo 1.

Atividades da AT em 2022

Objetivo operacional	Nº ativ. avaliadas em 2022	Nº de atividades – execução 2022		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Facilitar o cumprimento voluntário	52	36	1	15
2. Reforçar o combate à fraude e evasão	17	15	-	2
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	60	45	5	10
4. Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte	22	21	1	-
5. Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte	142	130	2	10
Total	293	249	7	37
Em % do total	100%	85,0%	2,4%	12,6%

3.2 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos mais relevantes implementados durante o ano de 2022:

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Aplicação do Código Aduaneiro da União (CAU) e modernização das Alfândegas da UE	<p>Foram efetuadas todas as ações necessárias para efeitos da aplicação do CAU, relevando-se: (i) a atualização de instruções, e (ii) os trabalhos conducentes ao desenvolvimento/implementação (fase 2 do ICS2, que ocorrerá a 1 de março de 2023) de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • novo sistema de tratamento das declarações aduaneiras de importação em conformidade com o CAU, que irá substituir o atual STADA-IMP, cuja entrada em produção está prevista para 1 de dezembro de 2023. • reajustamento do SDS via marítima e aérea atual, a designar por SIMTeM e do seu alargamento à via rodoviária e ferroviária, cuja entrada em produção está prevista também para o dia 1 de dezembro de 2023; • novo sistema de tratamento das declarações aduaneiras de exportação (SAE) em conformidade com o CAU, que irá substituir o atual STADA-EXP e ECS-DSS/NR, cuja entrada em produção está igualmente prevista para 1 de dezembro de 2023. • novo sistema de tratamento das declarações aduaneiras de trânsito em conformidade com o CAU, que irá substituir o atual STADA-TRA, cuja entrada em produção está igualmente prevista para 1 de dezembro de 2023. <p>Conceção e desenvolvimento dos trabalhos de criação de um novo sistema destinado a validar os elementos da declaração aduaneira de importação adaptada aos novos Elementos de Dados constantes do Anexo B do CAU, a entrar em produção em 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deu-se continuidade ao desenvolvimento do Sistema Aduaneiro de Liquidação (SAL), tendo sido definidos os requisitos funcionais destinados a gerir de forma automática os recursos próprios tradicionais, fazer a ligação a GFF e SEFWeb. • Deu-se continuidade ao desenvolvimento do sistema SAL-GARANTIAS, a fim de adaptar a gestão das garantias de diferimento de pagamento à regulamentação comunitária.
Apoio ao Cumprimento	<p>Foram encetadas diligências no sentido de reformular a área de navegação de 1.º nível “Apoio ao Contribuinte” do Portal das Finanças, com a reorganização dos conteúdos e criação de novas secções, de modo a facilitar a navegação e dar maior visibilidade aos conteúdos, encontrando-se, ainda, em desenvolvimento alguns trabalhos.</p> <p>Foi efetuada uma proposta para reformulação da página.</p>
Assistente Virtual (cATia)	<p>O Assistente Virtual foi disponibilizado, na página principal do Portal das Finanças e na página do “contacte-nos”.</p> <p>Em resultado das alterações legislativas, procedeu-se à atualização permanente dos conteúdos já disponibilizados.</p> <p>As questões colocadas pelos contribuintes foram analisadas e, posteriormente, utilizadas para a criação de modelos para treino do Assistente Virtual, o que permitiu a disponibilização de novos conteúdos.</p> <p>No decurso de 2022, foram efetuados os seguintes trabalhos preparatórios, cuja entrada em produção vai ocorrer no ano de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migração da plataforma de inteligência artificial (<i>IBM Watson Assistant</i> para RASA); • Desenvolvimento do novo módulo estatístico; e • Adaptação dos conteúdos para criação de Voicebot, que vai ser disponibilizado em paralelo com o CAT.
Autentica PIN	<p>Foram efetuados os desenvolvimentos necessários que permitiram a disponibilização da autenticação segura, mediante a solicitação ao contribuinte do PIN de autenticação, relativamente às chamadas recebidas no CAT.</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Certificação de residência fiscal	<p>Finalização do procedimento de desmaterialização da certificação da residência fiscal em formulários de administrações fiscais estrangeiras. Desde o dia 1 de janeiro de 2022, que Portugal apenas certifica a residência fiscal, para efeitos de aplicação das Convenções para evitar a Dupla Tributação, através do certificado de residência fiscal que é disponibilizado no Portal das Finanças.</p> <p>Melhoria das funcionalidades associadas ao serviço de emissão de certificados de residência fiscal que é disponibilizado no Portal das Finanças, nomeadamente no que se refere a regras e validações implementadas e, ainda, ao procedimento de deteção de certificados anteriormente emitidos que devam ser revogados, quando se verifica terem sido alterados os pressupostos necessários à emissão e manutenção da sua vigência.</p>
Conferência sobre “Direitos e Defesa dos Contribuintes na AT”	<p>Não foi possível implementar este projeto.</p>
Declaração Modelo 1 de Imposto do Selo	<p>No âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), estão em desenvolvimento os trabalhos preparatórios para a implementação da medida “Investimento TD-C17-i02: Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da Autoridade Tributária” estando em causa a entrega da declaração Modelo 1 de Imposto do Selo sobre as transmissões gratuitas (IStg), no Portal das Finanças, e respetivo pré-preenchimento.</p>
Declaração Modelo 1 (IMI)	<p>Pré-preenchimento da Modelo 1 do IMI com a informação existente na matriz predial e com anexação da informação enviada à AT pelos municípios, permitindo a sua desmaterialização.</p>
Declaração Modelo 11	<p>Não foram desenvolvidos trabalhos neste projeto. Em relação a esta matéria, os desenvolvimentos enquadram-se apenas no âmbito da medida Simplex “Comunicação de transmissão de imóveis +Simples (medida #24/2020)” (ver ponto 3.2).</p>
Desenho e arquitetura do sistema de informação e reporte da receita à ECE	<p>Realização do estudo para o desenho da Solução Futura do novo modelo de reporte da informação da receita à Entidade Contabilística Estado (ECE), de acordo com o disposto na nova Lei de Enquadramento Orçamental (Lei n.º 151/2015, de 11 de setembro) e no Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro.</p> <p>Elaboração do Plano de Implementação do modelo futuro do Sistema de Gestão e Reporte de Movimentos Financeiros, o qual teve por base o levantamento funcional do ciclo de vida de uma amostra de cinco impostos/tributos.</p>
Desenvolvimento de procedimentos automáticos SIC/GFF	<p>Entraram em produção as seguintes funcionalidades do SIC-EX:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separador designado por e-DIC de correção, cujo preenchimento, pelos operadores económicos (até à liquidação) e pelas alfândegas, será obrigatório sempre que ocorra a necessidade de alterar a liquidação anterior, que integra informação sobre a origem dessa liquidação; • Possibilidade de as Alfândegas anularem o registo de liquidação inicial e criarem dois registos de liquidação, nas situações de falta de pagamento do montante em dívida de IEC e em que exista uma garantia acionável, mas que não cobre a totalidade da dívida. Esta funcionalidade veio permitir que apenas evolua para execução fiscal o remanescente da dívida não coberto pela garantia; • Cálculo dos juros compensatórios.
Desenvolvimento do Projeto EMCS	<p>Foram desenvolvidas todas as funcionalidades da fase 4.0 do EMCS, de forma a permitir cumprir o calendário de entrada em produção estabelecido pela Comissão Europeia (fevereiro de 2023).</p>
Desmaterialização das restituições de PEC	<p>Foi iniciado o levantamento do processo atual do valor dos Pagamentos Especiais por Conta (PEC), desde o pedido efetuado pelo sujeito passivo até ao pagamento, tendo em vista identificar pontos de melhoria que permitam, a par da desmaterialização e automatização do processo, tornar mais célere a restituição dos valores quando se verificarem as condições para tal.</p> <p>Atendendo que a competência para a restituição do PEC é do chefe do serviço de finanças, os trabalhos estão a ser efetuados com a colaboração dos serviços regionais, nomeadamente com os serviços adstritos à DF de Viseu.</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Desmaterialização e centralização das Denúncias através do Portal das Finanças	A fase de conceção foi concluída e o projeto passou à fase de implementação de solução informática, por parte da área dos Serviços de informação.
Desmaterialização do Procedimento Inspetivo	<p>Foi operacionalizada a desmaterialização do Procedimento Inspetivo, tendo para o efeito sido criada a respetiva área reservada no Portal das Finanças, através da qual os sujeitos passivos inspecionados passaram a ter acesso a toda a documentação relativa aos procedimentos inspetivos, bem como a poder interagir no âmbito dos procedimentos, designadamente, submetendo no portal a informação solicitada pela ITA.</p> <p>A operacionalização deste projeto permitiu, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tornar o procedimento inspetivo mais transparente para o contribuinte, disponibilizando todo o procedimento, na respetiva área reservada do Portal das Finanças; • Agilizar as comunicações entre a ITA e os contribuintes, desmaterializando-as, possibilitando uma maior celeridade no procedimento; • Agendar Reuniões de Regularização, bem como entregar eventuais Declarações de Regularização.
DMIS- Declaração Mensal do Imposto do Selo	Iniciaram-se os trabalhos de desenvolvimento relativamente ao documento de correção, quer na vertente inspetiva, quer na vertente da justiça, que ainda estão em curso.
eCommerce – Restituição de IVA a consumidores finais	Foi implementado o processo (desmaterializado e automatizado) de restituição do IVA pago na importação de bens incluídos em remessas de baixo valor aos sujeitos passivos destinatários, que sejam consumidores finais e tenham procedido à exportação de parte ou totalidade daqueles bens tendo em vista a respetiva devolução.
Evolução e disponibilização de novas APP	<p>Foram disponibilizadas novas funcionalidade para a app e-fatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remoção das funcionalidades de Ivaucher e alterações para dashboard de 2022; • Funcionalidade Multi-Contribuinte; • Disponibilização do novo certificado; • Novas regras de fatura (ATCUD + Aceitação de NIF "Consumidor Final"). <p>Foi disponibilizada, em fevereiro de 2022, uma nova app - ATGo - de Gestão Integrada da Atividade de pessoas singulares sem contabilidade organizada. Une diferentes necessidades num único ponto de acesso de forma integrada e disruptiva, permitindo ao contribuinte gerir a sua atividade em contexto de mobilidade, sem necessitar de recorrer a outros canais. Entre outras funcionalidades, a aplicação permite emitir e consultar recibos, faturas e faturas-recibo; consultar os dados da atividade profissional registados na AT (enquadramento em IVA e IRS, códigos CAE e CIRS e respetivas datas de início e visualizar as receitas e as despesas), visualizar estatísticas com os principais indicadores da atividade (nomeadamente rendimentos vs despesas, rendimentos por CAE / CIRS, despesas profissionais por categoria e Top 5 de clientes), e analisar a evolução dos rendimentos resultantes da atividade ao longo do ano corrente e por comparação com o período homólogo.</p> <p>No final do ano de 2022, o uso da aplicação ATGo registou as seguintes estatísticas: 104.515 utilizadores fizeram download da app; 96.911 utilizadores acederam à app; 90.627 utilizadores acederam a aplicação pelo portal; 370.396 recibos emitidos; 49.229 <i>templates</i> criados e 145.531 despesas classificadas.</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
<p>Evolução funcional no âmbito da Troca de Informação Internacional para fins fiscais</p>	<p>Decorreram trabalhos de evolução e melhoria de funcionalidades, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a integração de informação de ficheiros recebidos de outros Estados-membros em formato STF de Outra Troca Automática (OTA); • a inclusão de informação adicional comunicada no âmbito da troca automática de informação financeira (AEOL), relativa a <i>Controlling Persons</i>; • melhorias nas pesquisas de registos; • correção oficiosa de valores comunicados; • revisão da informação disponibilizada de DAC4/CBCR; • aperfeiçoamento de mapas padronizados; • alterações à tramitação e tratamento das informações espontâneas recebidas; e • conclusão dos trabalhos relativos à inserção manual de informação recebida no âmbito da DAC3/ETR. <p>Foram, também, efetuadas as seguintes melhorias: atualização da arquitetura de base (início dos trabalhos) e otimização do código e automatização de testes e continuação do desenvolvimento do módulo no SITI (que permitirá a desmaterialização e gestão dos processos de Procedimento Amigável e outros processos previstos para a resolução de litígios internacionais, assegurando todo o procedimento desde a criação do processo, atribuição ao técnico, troca de informação e ainda a criação de estatísticas e informação de gestão).</p>
<p>Evolução funcional do Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais (SGRI)</p>	<p>Foi iniciado o processamento automático de reembolsos internacionais, quer mediante a emissão de cheque, quer, nos casos de IBAN disponível nos sistemas da AT, mediante transferência bancária (TEI).</p> <p>Foram, ainda, iniciados trabalhos para disponibilização, no Portal das Finanças, para os substitutos tributários, a apresentação do estado do reembolso nos seus sucessivos estados, reembolso em processamento, reembolso processado e reembolso confirmado.</p> <p>Iniciou-se a migração da componente da aplicação de reembolsos internacionais da intranet, com a reorganização do menu da intranet, relativa à gestão do pedido, com a criação de uma área específica para a gestão do pedido que permita a configuração automática de listagens adequadas a cada tipo de ação; consulta avançada do pedido com o detalhe do pedido; a possibilidade de criação da funcionalidade de aprovações em bloco, com ou sem critérios de filtragem da listagem. Dos trabalhos de migração efetuados passaram a produção, no ano de 2022, as componentes de consulta de pedidos, detalhe do pedido e recolha de pedido.</p> <p>Foram iniciados os trabalhos de atualização da <i>Checklist</i> da aplicação que permitem caracterizar a entidade que apresenta o pedido de reembolso, bem como registar a documentação entregue, necessária para a fundamentação da decisão do pedido de reembolso - como nomeadamente a confirmação da entrega do certificado e residência fiscal, da declaração de fundos/trust e autodeclaração emitida pelas entidades com residência fiscal nos Estados Unidos da América (EUA) - e a criação de automatismos para geração de proposta automática de decisão consoante o preenchimento dos vários itens da <i>Checklist</i>.</p> <p>Iniciaram-se, ainda, os trabalhos para a inclusão da taxa especial de retenção na fonte - a título definitivo de 35% no cálculo do valor a reembolsar por forma a evitar a intervenção dos técnicos em 15% dos pedidos na correção do valor a reembolsar, minimizando-se assim os riscos de reembolso pelo valor indevido.</p>
<p>GASPRO - Marcadores de Gasóleo</p>	<p>No âmbito dos marcadores de gasóleo profissional, o projeto abrange a possibilidade de titulares de consumo próprio fazerem e gerirem requisições de marcadores. Os trabalhos englobam, também, a receção de informação da INCM, relativa a fornecimentos e devoluções dos marcadores e o envio para a INCM dos titulares autorizados. Finalmente, e para permitir às unidades orgânicas a monitorização deste processo, foram implementados relatórios de rácios e contas correntes na Intranet.</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências	Foram desenvolvidos trabalhos pelas Comissões de Qualificação e Comissões Técnicas que resultaram nos seguintes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • N.º matrizes de atividades – 14 • N.º fichas de Perfil de Qualificação – 15 • N.º fichas de identificação de Competências Organizacionais – 13 • N.º fichas de identificação de Competências de Suporte – 13 • N.º Referenciais de Competências Organizacionais – 76 • N.º Referenciais de Competências de Suporte – 25
Implementação da Lei n.º 3/2022, de 4 de janeiro - Conta-corrente entre os contribuintes e o Estado	Visa a criação de um sistema de conta-corrente entre os contribuintes e o Estado à luz da Lei n.º 3/2022, de 4 de janeiro, que estabelece o regime de extinção de prestações tributárias por compensação com créditos de natureza tributária, por iniciativa do contribuinte, incluindo as retenções na fonte, tributações autónomas e respetivos reembolsos. No decorrer de 2022, realizaram-se diversas reuniões com a área dos sistemas de informação com vista a delinear e transmitir as regras e definições subjacentes à sua conceção. Foram, também, realizados os testes finais que permitiram a sua implementação em janeiro de 2023.
Interoperabilidade para a comunicação de insolvências entre o IRN e a AT	Visa a implementação da ligação entre os sistemas da AT e do Ministério da Justiça (IGFEJ/DGAJ) de forma a permitir a comunicação à AT, por via eletrónica, da informação sobre a insolvência das pessoas singulares e coletivas. No decorrer de 2022, encetaram-se esforços no sentido de definir regras que visam promover a desmaterialização das comunicações para cobrança coerciva de custas judiciais, bem como da comunicação de informação de insolvências.
Licenciamento eletrónico	Conclusão do Modelo Analítico de Exploração sobre o sistema e-SLE, com a criação do universo de Exploração BO (componentes Área Agrícola, Industrial e Estratégica), relatórios padronizados e disponibilização de indicadores. Deu-se continuidade aos trabalhos no âmbito das integrações do sistema e-SLE com os sistemas SAL/SAL garantias e STADA-IMPCAU, designadamente com a participação em reuniões de trabalho e a elaboração da documentação com os requisitos funcionais.
Novo modelo de Prestação de Contas	Foi implementado o novo do modelo de Prestação de Contas, conforme o definido na Instrução n.º 1/2021 - 2.ª Secção/SRA/SRM do Tribunal de Contas, tendo sido desmaterializado o processo da conta e a sua submissão, bem como a entrega na plataforma do Tribunal de Contas. Neste âmbito: <ul style="list-style-type: none"> • Foi desenvolvido um módulo de regularizações de suporte à gestão da Conta de Gerência; • Foram disponibilizados novos modelos e documentos de suporte; • Foram desenvolvidos mecanismos e níveis de aprovação, confirmação e envio da Conta de Gerência ao Tribunal de Contas.
Novo Sistema de Contabilidade Aduaneira	Projeto estrutural para a área aduaneira da AT, implementado estruturas e soluções automatizadas de controlo de cobrança em fase voluntária, de controlo de garantias, de evolução para cobrança coerciva e levantamento de autos de notícia, bem como a simplificação do reporte contabilístico.
Ponto único na AT para receção das notificações em contencioso previsto no art.º 97.º do CPPT	Projeto em implementação, o qual vai permitir a criação de ponto único de notificações em contencioso judicial, para o qual os Tribunais Administrativos e Fiscais deverão dirigir as citações e notificações, cabendo, depois, à AT a sua redistribuição interna de acordo com a competência em razão do território e da matéria.
Portal das vendas	Foi iniciado o projeto de reformulação das aplicações de vendas (tributárias e aduaneiras) não só na vertente intranet, como também a construção de um novo portal de vendas para utilização pelos cidadãos, que prevê as várias modalidades de venda, nomeadamente o Leilão, Proposta em Carta Fechada e Negociação Particular. Está prevista a sua disponibilização no 1º semestre de 2023.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
<p>Programa de identificação do potencial de liderança</p>	<p>Desenvolvimento do Programa aprovado em finais de 2021.</p>
<p>Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica</p>	<p>No âmbito do PRR, estão em curso os trabalhos preparatórios para a implementação da medida "Investimento TD-C17-i02: Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da Autoridade Tributária" e do Projeto "<i>Designing a new valuation model for rural properties in Portugal</i>" - REFORM/SC2022/126 DG REFORM /SC2022/126.</p> <p>Para o efeito, decorrem trabalhos técnicos e de interação com entidades parceiras, com vista à alteração da metodologia de avaliação dos prédios rústicos, apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando as características biofísicas dos terrenos e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existentes.</p>
<p>Reformulação do processo de atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros</p>	<p>Decorrente do conflito armado na Ucrânia e da consequente receção de milhares de refugiados Ucrânicos em Portugal, optou-se por dar prioridade na disponibilização de uma resposta imediata, tendo sido implementada uma solução transitória que permitiu, no imediato, o registo da inscrição e atribuição de NIF a pessoas deslocadas provenientes da Ucrânia (48 mil NIF atribuídos em 2022, com base nessa solução).</p> <p>Em paralelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foi desenhada a solução definitiva da atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros, relativamente aos pedidos de proteção temporária de pessoas deslocadas provenientes da Ucrânia. Trata-se da implementação do circuito de interoperabilidade com o SEF que permitirá automatizar todo o processo de inscrição e de atribuição de NIF; e • Foi revisto o atual processo de atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros, tendo-se desenhado um circuito integrado, a replicar em grande medida o circuito existente quanto ao Cartão do Cidadão e envolvendo o MNE/DGACCP e o SEF. Este circuito, desenhado e a implementar em 2023, permitirá simplificar e tornar mais eficiente a atribuição de NIF a estrangeiros residentes em Portugal, estrangeiros não residentes em Portugal com residência em país da União Europeia e estrangeiros não residentes em Portugal com residência em País terceiro.
<p>RIC – Recuperação Internacional de Créditos</p>	<p>Continuação dos trabalhos de melhoria da aplicação informática de suporte à atividade de assistência internacional para a recuperação de créditos, tendo em vista assegurar uma melhor operacionalidade associada à aplicação de suporte a esta atividade.</p> <p>Uniformização dos critérios para o envio de pedidos de assistência a outros Estados-membros, mediante articulação com a unidade orgânica da Área da Justiça Tributária responsável pela gestão da carteira de dívida da AT e que passou a centralizar a iniciativa de solicitar este tipo de assistência, garantindo assim a uniformidade de critérios a este respeito. Anteriormente, esta iniciativa estava atribuída aos diversos serviços locais da AT que são considerados como órgãos de execução fiscal.</p> <p>Implementação de webservice para o carregamento automático de novos pedidos de assistência a enviar a outros Estados-membros, ou seja, pedidos em que Portugal é o país requerente. Associado a esta nova funcionalidade informática foi, ainda, desenvolvida a aplicação informática, no sentido de a mesma criar desde logo o formulário em formato xml que terá depois de ser submetido manualmente na Plataforma Central da União Europeia - designada de eFCA -, o que veio igualmente agilizar o processo de envio de novos pedidos. Esta situação levou a um aumento exponencial de novos pedidos de cobrança remetidos pela AT em 2022, face a anos anteriores.</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
SECERT	<p>Foi elaborada e submetida nova ficha de pedido, com a designação SECERT- Emissão de Certidões - Manutenção Evolutiva e Corretiva - Intranet e Internet - pedidos de emissão através do Portal das Finanças.</p> <p>Esta ficha de pedido vem na sequência dos trabalhos desenvolvidos para evolução do Sistema de Emissão de Emolumentos e Certidões (SECERT), que visa evitar deslocação aos Serviços. Os pedidos de certidões passarão a ser solicitados através do Portal das Finanças, incluindo os que eram efetuados presencialmente ou via e-balcão. Será um procedimento digital, evitando custos com papel e impressões</p>
SGG - Sistema de Gestão de Garantias	<p>Visa criar um sistema de gestão das garantias apresentadas no âmbito do processo de execução fiscal, onde seja possível consultar e tramitar todo o ciclo das garantias, desde a sua apresentação até à aplicação ou levantamento no processo de execução fiscal (PEF).</p> <p>Neste projeto, incluem-se, ainda, a migração das garantias constantes no SEF e o <i>upload</i> de documentos associados às garantias. O sistema deverá operar por via do GPS que irá criar um estímulo para efeitos de gestão de garantia.</p> <p>No decorrer de 2022, realizaram-se diversas reuniões com a área dos sistemas de informação com vista a delinear e transmitir as regras e definições subjacentes à sua conceção. Foram definidos os requisitos que visam a sua implementação, prevista para 2023.</p>
Simplificação Procedimento de Exportação (até €1000)	Identificação da necessidade de reformulação dos pressupostos associados.
SIRE2	Entrada em produção da aplicação do SIRE2 com as funcionalidades que permitiram dar resposta ao Estatuto dos Profissionais da Cultura.
e.LAB.AT (antigo SLGA - Sistema Laboratorial de Gestão de Análises)	Na fase 1 do projeto, que terminou em 2022, decorreu um largo período de testes em ambiente qualidade, com o objetivo de passar à produção em 2023, o que aconteceu em janeiro de 2023. Este Sistema constitui uma interface de ligação entre o Laboratório as Alfândegas e a DSAFA, contribuindo para a informatização de todos os processos inerentes e otimização dos recursos humanos com a simplificação de processos via Intranet e Internet.
Tributação das embalagens de utilização única	<p>Foi desenvolvido todo o trabalho relacionado com os sistemas informáticos de suporte à tributação, nomeadamente a criação do tipo de medida IEC, a identificação dos códigos pautais das embalagens, a criação de códigos adicionais, a inclusão nas tabelas paramétricas e a atualização do STADA Importação.</p> <p>Em matéria de procedimentos de aplicação da contribuição, foram publicados os seguintes ofícios circulados: ofício circulado n.º 35.170, de 2022.07.01; ofício circulado n.º 35.174, de 2022.08.10 e ofício circulado n.º 35.181, de 2022.12.21.</p> <p>Foram, ainda, elaboradas e disponibilizadas, no Portal das Finanças, um conjunto de FAQ tendo em vista o esclarecimento das questões associadas ao projeto e, conseqüentemente, a uniformização dos procedimentos por parte dos contribuintes.</p>

3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+)

No âmbito do Programa Simplex+, foram implementados, ou encontram-se em implementação, os seguintes projetos relevantes para a relação da AT com os contribuintes.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Notificações + simples (medida #61/2017)	Esta medida foi concluída em 2022, com a simplificação da linguagem das comunicações que são enviadas aos contribuintes, em sede de alertas e de sistema de gestão de divergências e algumas outras comunicações. Este foi um trabalho colaborativo entre as diferentes áreas e abarca uma perspetiva diferenciadora da comunicação da AT, sem perder o rigor legislativo e as necessidades inerentes a uma fundamentação cuidada dos atos praticados.
e-TaxFree mobile (medida #62/2019)	Foi iniciada a análise da medida no que se refere às alterações informáticas necessárias ao seu desenvolvimento e à eventual necessidade de adoção de medidas legislativas, tendo em vista a sua implementação no 4.º trimestre de 2023.
ComunicAT (medida #85/2019)	Esta medida encontra-se concluída. Para além da simplificação de diferentes folhetos informativos disponibilizados no Portal das Finanças, também o envio de comunicações para os cidadãos foi revisto e escrito com uma linguagem mais clara. Foi elaborado um guia de comunicação escrita que constitui um auxiliar para utilização das várias áreas da AT.
E-balcão inteligente - 1ª fase (medida #100/2019)	Este projeto, que tem vindo a ser executado de forma faseada, tem como objetivo proporcionar aos contribuintes que utilizam este canal uma correta e fácil identificação dos assuntos que pretendem tratar e, do ponto de vista interno, facilitar a distribuição dos pedidos pelas equipas e uma utilização mais amigável da aplicação pelos funcionários. Com a entrada em produção da nova versão OpenUI, foi dado mais um passo na melhoria do e-balcão.
Comunicação de transmissão de imóveis +Simples (medida #24/2020)	Os desenvolvimentos aplicativos previstos foram concretizados, estando a ser ultimada a publicação das alterações legislativas necessárias à sua entrada em produção.
Declarar atividade + Simples (medida #26/2020)	A implementação desta medida foi faseada. Foram implementadas as novas declarações de início de atividade (desde julho de 2022) e a cessação de atividade (outubro de 2022). Está em desenvolvimento a declaração de alteração de atividade.

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

A avaliação do desempenho da AT, em 2022, situou-se nos 108,5%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos operacionais da AT.

Destacam-se, assim, os seguintes contributos positivos para a realização das metas fixadas:

- Resiliência e capacidade técnica dos profissionais da AT;
- Processos de negócio suportados em sistemas de informação integrados e estáveis;
- Capacidade de mobilização e adaptação à mudança;
- Abrangência da oferta de serviços online ao contribuinte;
- Diversificação dos canais de atendimento disponibilizados ao contribuinte;
- Utilização generalizada de novas tecnologias e dispositivos móveis;
- Estreita cooperação com entidades públicas nacionais, outras administrações fiscais e aduaneiras e organizações internacionais.

Este bom desempenho foi alcançado apesar dos constrangimentos enfrentados pela AT no exercício da sua atividade, dos quais se realçam os seguintes:

- Adaptações constantes dos sistemas informáticos fruto do grande volume de legislação publicada;

- Alargamento das atribuições da AT com a operacionalização de pagamentos resultantes de medidas de apoio social às famílias decretadas pelo Governo, e concretização em muito curto espaço de tempo;
- Crescente intervenção da AT, com a inerente necessidade de afetação de recursos, no apoio à atividade de outras áreas da administração pública, de que constituem exemplos o cálculo da insuficiência económica para efeitos do acesso dos cidadãos a isenções e benefícios (como é o caso das isenções de taxas moderadoras na saúde e das tarifas sociais);
- Carência de recursos humanos com habilitações em áreas específicas do negócio, a par com as fortes limitações de recrutamento externo, agravada pelo número cada vez mais significativo de saídas por aposentação;
- Transferência intergeracional de conhecimento dificultada, pelo crescente número de saídas por aposentação e o reduzido número de entradas de novos trabalhadores;
- Complexidade e instabilidade da legislação tributária e aduaneira, que aumenta as solicitações de apoio por parte dos contribuintes e implica a formação contínua dos profissionais da AT em ordem a assegurar a qualidade do serviço prestado;
- Sofisticação das práticas de planeamento fiscal abusivo e de evasão e fraude fiscais.

5. Principais medidas de correção/reforço implementadas

A avaliação do desempenho da AT é efetuada em obediência ao estabelecido na Portaria n.º 198-A/2012, de 28/06, que adaptou à AT os subsistemas SIADAP 2 e 3, estabelecidos na Lei n.º 66-B/2007, de 28/12, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31/12, 55-A/2010, de 31/12 e 66-B/2012, de 31/12, traduzindo-se na monitorização dos QUAR definidos superiormente, quer para a Direção-Geral, quer para todas as unidades orgânicas (UO) que a integram (unidades centrais e desconcentradas de âmbito regional e local).

Ao longo do ciclo de gestão, mensalmente, cabe aos responsáveis de cada UO avaliar o grau de realização dos objetivos fixados e cabe à DSPCG, enquanto UO responsável pela monitorização e avaliação do Plano de Atividades, desenvolver diversas atividades de monitorização e controlo. Estas atividades de monitorização e controlo visam 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.

De referir, também, que no âmbito da análise e acompanhamento efetuados nas reuniões do CAAT é dada especial atenção aos indicadores em risco e são discutidas ações/medidas de correção.

Em 2022, no decorrer da monitorização mensal, foram revistos dois indicadores: “Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)”, em relação ao qual se reformulou a fórmula de cálculo do resultado, por forma a um mais correto apuramento e, em consequência a sua meta que passou de [0,14%;0,16%] para [0,26%;0,30%], e “Índice de segurança da informação (%)”, de forma a adequar o desempenho às novas normas internacionais adotadas, tendo sofrido um ajustamento da meta de [77%;80%] para [95%;98%], e do valor crítico de 95% para 100%.

6. Recursos humanos, financeiros e materiais

6.1 Recursos humanos

Em 2022, a taxa média de utilização² dos recursos foi de 90,2% face ao planeado para o conjunto do ano (11.625), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 10.488, valor ligeiramente inferior (-2,7%) face ao existente no início do ano (10.782 efetivos).

Numa análise comparativa com o planeado para 2022, apresentada no quadro abaixo, é possível verificar um valor realizado inferior em 1.137 trabalhadores, que advém, essencialmente, da incapacidade de repor os trabalhadores saídos por motivo de aposentação (312), falecimento (28) e outros motivos (136). Observa-se, também, um desvio bastante acentuado entre o valor previsto e o executado em determinadas carreiras, resultante de, ainda, não se encontrarem concluídos os procedimentos de Mobilidades Intercarreiras (MIC) que se encontram em curso.

Informação adicional relativa a área dos recursos humanos pode ser consultada na síntese do Balanço Social disponível no anexo 4 do presente Relatório.

Recursos humanos 2022

Recursos Humanos	Realizado 2021 (31/12/2021)	Planeado 2022	Realizado 2022 (31/12/2022)	Desvio 2022 face ao planeado	Desvio 2022 face a 2021
Dirigente - direção superior	15	17	15	-2	0
Dirigente intermédio	264	257	268	11	4
Chefia tributária	1 184	1 224	1 134	-90	-50
Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira (a)	3 006	3 139	2 931	-208	-75
Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	1 078	1 933	1 541	-392	463
Investigação tributária*	6	6	6	0	0
Técnico superior (a)	544	844	568	-276	24
Especialista informática (a)	100	193	95	-98	-5
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto*	2 680	1 917	2 073	156	-607
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2	2	2	0	0
Secretário aduaneiro*	164	145	156	11	-8
Técnico informática	58	93	55	-38	-3
Verificador auxiliar aduaneiro*	540	478	521	43	-19
Assistente técnico	848	998	845	-153	-3
Pessoal ex- Junta Crédito Público	0	0	0	0	0
Assistente operacional	293	378	278	-100	-15
Outras (b)	0	1	0	-1	0
	10 782	11 625	10 488	-1 137	-294

a) inclui Chefes de Projeto EPM; b) inclui Prestação de serviço; * carreiras subsistentes

Em 2022, a gestão dos recursos humanos da AT manteve-se, ainda, complexa, uma vez que, em paralelo com o desenvolvimento da atividade regular nesta área, foi necessário continuar a efetuar um acompanhamento permanente da pandemia da doença COVID-19, especialmente no 1.º semestre do ano, com direta intervenção dos Recursos Humanos da AT. Destaca-se, no âmbito específico da pandemia da doença COVID-19:

- Manutenção da implementação do Plano de Contingência da AT;

² (Nº de efetivos no final do ano / Nº efetivos planeados para o ano) * 100

- Análise e resposta diária aos serviços da AT, em matéria de identificação de casos suspeitos/casos positivos e da necessidade de efetuar procedimentos de descontaminação;
- Análise dos diversos diplomas legais publicados neste âmbito e durante o ano de 2022, com a consequente elaboração de orientações para os serviços e trabalhadores, com especial incidência em matéria de teletrabalho e na manutenção da regular organização e funcionamento dos serviços (particularmente quando envolvia funções presenciais).

Nas demais matérias, destaca-se:

- Manutenção dos trabalhos conducentes à elaboração dos diplomas regulamentares do Decreto-Lei n.º 132/2019, de 30 de agosto;
- Manutenção dos trabalhos conducentes à implementação na AT de um sistema de gestão por competências/avaliação permanente, na sequência da publicação do citado diploma;
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos, necessária para a conclusão do processo avaliativo em SIADAP 2 (2021) e acompanhamento do processo avaliativo em SIADAP 2 (2022) e SIADAP 3 (ciclo 2021/2022);
- Abertura e acompanhamento de dois concursos - recrutamento externo - num total de 200 postos de trabalho para as carreiras especiais da AT, assim como para a carreira de especialista de informática – essencial para o reforço de efetivos nas carreiras especiais;
- Abertura e acompanhamento do concurso para as carreiras subsistentes da AT, a que se refere o nº 3 do artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 132/2019, de 30 de agosto, assim como do concurso a que se refere o nº 6 do mesmo artigo, ambos para a carreira especial de Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira (GITA);
- Abertura e acompanhamento dos concursos de acesso para as carreiras subsistentes da AT, assim como para as carreiras de informática (incluindo mudanças de nível), num total de 20 procedimentos;
- Início e acompanhamento da mobilidade intercarreiras de técnicos superiores para a carreira especial de GITA;
- Realização dos procedimentos concursais para os cargos de direção intermédia de 1.º e de 2.º graus, em virtude da designação, em regime de substituição, dos dirigentes;
- Acompanhamento e conclusão dos procedimentos administrativos relativos à mobilidade intercarreiras para a carreira de técnico de administração tributária e de técnico superior aduaneiro;
- Racionalização e otimização na afetação dos recursos humanos existentes.

6.1.1 Igualdade de género

A AT rege-se pelo princípio geral de igualdade e de não discriminação e conforma a sua atuação com o mesmo, tanto quando recruta novos trabalhadores, como no acesso a cargos de direção ou de chefia, vigorando, em ambos os casos, o princípio do mérito e a sujeição a prévio procedimento de seleção, sendo parte integrante da sua cultura organizacional.

A evolução em matéria de género dos trabalhadores da AT tem vindo a refletir uma situação gradualmente mais paritária, atingindo, no final de 2022, uma Taxa de Feminização de 60,5%. Essa evolução paritária tem-se vindo a registar, também, ao nível dos cargos de direção e de chefia.

O atual contexto da AT, em matéria de paridade, é, assim, resultado não só da aplicação dos citados princípios de igualdade e de não discriminação, mas também se enquadra num contexto mais abrangente de maior taxa de formação académica da população portuguesa em geral, e da população feminina em particular, uma vez que o exercício de funções na AT se caracteriza por um elevado grau de tecnicidade e de especialização. Não sendo, assim, o resultado da adoção de medidas de discriminação positiva, está em alinhamento com a evolução cultural e das políticas de educação.

Tendo em conta que a compatibilização entre a vida profissional e as obrigações decorrentes da vida familiar é um dos fatores estruturais da eventual discriminação, principalmente no que respeita ao acesso a cargos de direção ou chefia, para que a AT possa manter o atual contexto paritário tem-se assegurado o acesso indiferenciado a todos os seus trabalhadores a formação interna qualificante, permitindo, deste modo, que estejam em igualdade de circunstâncias para acesso a funções e/ou cargos de maior responsabilidade.

Quando se trate de trabalhador/pai ou de trabalhadora/mãe, aplica-se a legislação vigente em matéria de licenças, faltas e dispensas relacionadas com a especial proteção da parentalidade, assim como a flexibilidade de horário ou novas formas de organização do trabalho, mantendo, desta forma, uma situação de igualdade entre os elementos masculinos e femininos, promovendo a coresponsabilização.

6.2 Recursos financeiros

Em 2022, a despesa total da AT foi de 665,5 milhões de euros, 0,3% inferior à despesa do ano anterior, conforme mostra o quadro seguinte.

Recursos financeiros em 2022

(milhões de euros)

	2021	2022	2022/2021 em %	2022 % do total
Despesas com pessoal	485,3	485,8	0,1	73,1
Aquisição de bens e serviços	124,8	125,9	0,9	18,9
Outras despesas correntes	2,9	3,5	18,6	0,5
Despesas restantes	3,9	5,0	27,6	0,8
Despesas correntes	616,9	620,2	0,5	93,2
Despesas de capital	50,9	45,3	-10,9	6,8
Despesas de capital	50,9	45,3	-10,9	6,8
Total	667,7	665,5	-0,3	100,0

As despesas com pessoal representaram 73,1% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços com 18,9%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2022, representaram 6,8% da despesa global.

Em 2022, a gestão dos recursos financeiros, assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Assegurar a manutenção e atualização dos dados de todos os trabalhadores da AT no GeRHuP, com vista ao pagamento de todos os abonos mensalmente;
- Assegurar a validação dos boletins de itinerários, oriundos de todas as unidades orgânicas da AT, por forma a ser efetuado o correto pagamento aos trabalhadores;
- Elaboração e submissão do orçamento da AT e do FET à tutela;
- Monitorização do orçamento, de forma a garantir a dotação necessária aos encargos da AT ao longo do ano;
- Apresentação da conta de gerência da AT e do FET ao Tribunal de Contas;
- Gestão dos fundos de maneiio da DSGRF que, por força do cumprimento da Unidade de Tesouraria do Estado, incorporaram os restantes fundos de maneiio dos diversos serviços periféricos.

6.2.1 Fontes de financiamento

Os recursos financeiros utilizados pela AT, em 2022, proveem de cinco fontes de financiamento, conforme discriminado no quadro seguinte.

Recursos financeiros 2022 – fontes de financiamento

(milhões de euros)

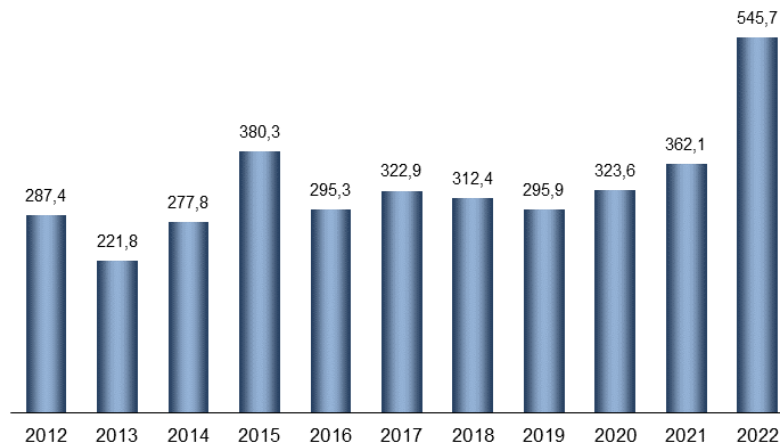
	Realizado	% face ao total
Receitas gerais provenientes do OE	152,5	22,9
Receitas próprias	376,1	56,5
Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores	38,8	5,8
Receitas do FET e do FEA	93,1	14,0
Fundos comunitários	4,9	0,7
Total	665,5	100,0

Verifica-se, assim, que, em 2022, a maior parte da despesa realizada pela AT foi financiada por receitas próprias e pelas receitas gerais provenientes do OE, tendo o FET e a transição de saldo suportado o remanescente. De realçar que os fundos comunitários também suportaram uma pequena parte da despesa.

Receitas próprias

As receitas próprias da AT, em 2022, ascenderam a 545,7 milhões de euros, o que significa que registaram um acréscimo de 183,5 milhões de euros face a 2021. O despacho do Ministro das Finanças, de 16 de setembro, com efeitos a 1 de janeiro de 2022, possibilitou um acréscimo de receita própria no montante global de 232,9 milhões de euros.

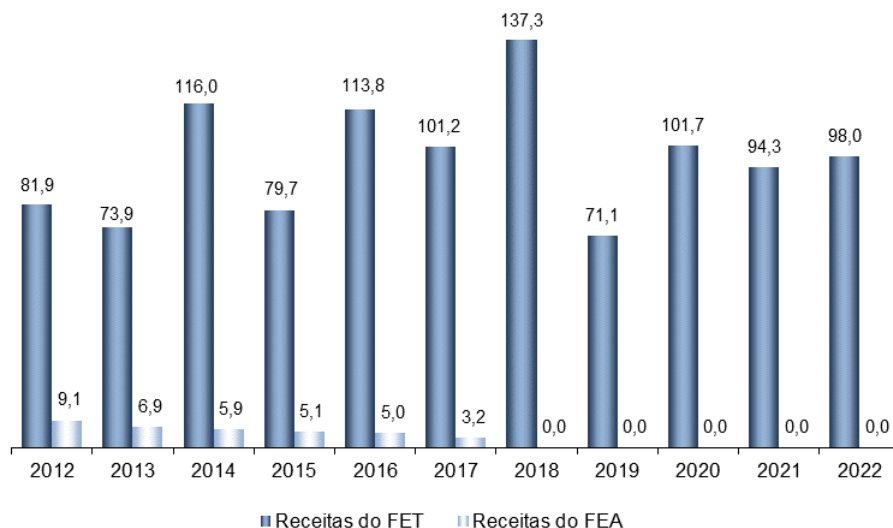
Receitas próprias
(milhões de euros)



Fundo de Estabilização Tributária (FET)

A receita do FET não tem um comportamento regular ao longo dos anos, regista-se, porém, uma tendência decrescente desde 2016, acompanhando a da receita própria da AT. Relativamente ao FEA importa registar que foi extinto, por fusão no FET, por força da publicação do Decreto-Lei n.º 113/2017, de 07 de setembro, sendo os seus ativos, bem como a receita, incorporados no FET a partir daquela data.

Receitas do FET e FEA
(milhões de euros)



Projetos comunitários

Durante o ano de 2022 foram executados treze projetos comunitários, apresentados no quadro seguinte.

Execução financeira dos projetos comunitários
 (milhões de euros)

	Plano Financeiro aprovado			Execução/Incentivo recebido		
	Total de investimento	Despesa elegível	Incentivo	Despesa certificada	Reembolso/ Pré-financ.	
					2022	Acumulado
Alfândegas sem Papel-Reengenharia, Reajustamento e Interoperabilidade dos Sistemas Nacionais	6,7	2,3	1,3	1,99	-	1,07
Autoridade Tributária em Segurança	0,4	0,3	0,2	0,40	-	0,20
Aquisição de Equipamento não Intrusivo de Controlo de Contentores de Leixões	2,0	1,3	1,0	1,16	-	1,37
Gestão Integrada de Atividades por Conta Própria, em Suporte Multiplataforma	1,0	1,0	0,6	1,00	-	0,44
Gestão de Conhecimento Orientado ao Contribuinte	0,8	0,5	0,5	0,77	-	0,34
E-Balcão Inteligente	0,3	0,2	0,2	0,30	0,02	0,06
Aquisição de Equipamento não Intrusivo de Controlo de Contentores de Setúbal	1,9	1,9	1,5	1,14	-	1,39
Scanner Lis Airport	0,2	0,1	0,1	-	-	0,05
Fatura sem Papel	0,5	0,4	0,2	0,39	-	0,21
Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da AT	67,4	43,0	43,0	-	6,40	6,40
Capacitação da Administração Pública – Formação de trabalhadores e Gestão do Futuro	0,1	0,1	0,1	0,10	-	-
<i>Customs Control Equipment for the Portuguese Border Crossing Points – CCEI</i>	17,9	17,9	14,3	-	7,15	7,15
<i>Equipment for the Portuguese Customs Laboratory – CCEI</i>	1,0	1,0	0,8	-	0,41	0,41
Despesa Total	100,1	70,0	63,8	7,25	13,98	19,09

Durante o ano económico de 2022, receberam-se dos referidos projetos, incentivos no montante total de 14 milhões de euros, os quais contribuíram para o valor acumulado de 19,1 milhões de euros.

No âmbito dos projetos financiados pelo PRR, a AT iniciou a execução de dois projetos, nomeadamente:

- TD-C17-i02: designado por “Modernização da Infraestrutura do Sistema de Informação Patrimonial da Autoridade Tributária e Investimento”;
- TD-C19-i07: designado por “Capacitação da Administração Pública – Formação de Trabalhadores e Gestão do Futuro”.

No presente ano económico, no âmbito do *Customs Control Equipment Instrument (CCEI)*, foram aprovadas as seguintes candidaturas:

- Customs Control Equipment for the Portuguese Border Crossing Points – CCEI;
- Equipment for the Portuguese Customs Laboratory – CCEI.

6.2.2 Despesa realizada

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2022 por fontes de financiamento. A análise do quadro permite concluir que 98,6% das receitas de impostos, provenientes do OE, se destinaram a despesas com pessoal. As receitas próprias da AT financiaram 87,7% das despesas com aquisições de bens e serviços e 82,6% das despesas de aquisição de bens de capital.

Recursos financeiros 2022 – despesa por fontes de financiamento (milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	152,5	338,7	35,8	93,1	0,0	620,2
Despesas com pessoal	150,4	221,0	21,3	93,1	0,0	485,8
Aquisição de bens	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	4,9
Aquisição de serviços	2,1	105,5	13,5	0,0	0,0	121,0
Outras despesas correntes	0,0	2,4	1,0	0,0	0,0	3,5
Despesas restantes	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	5,0
Aquisição de bens de capital	0,0	37,4	3,0	0,0	4,9	45,3
Edifícios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros	0,0	37,4	3,0	0,0	4,9	45,3
Despesa Total	152,5	376,1	38,9	93,1	4,9	665,5

Despesas com pessoal

Em 2022, as despesas com pessoal apresentaram um aumento de 0,1%, em relação a 2021.

Despesas com pessoal 2022 (milhões de euros)

	2021	2022	2022/2021 em %
Remunerações certas e permanentes	313,5	313,8	0,1
Abonos variáveis ou eventuais	79,3	79,5	0,2
Segurança social	92,5	92,6	0,1
Total	485,3	485,8	0,1

Despesas em outros bens e serviços

Em 2022, relativamente a 2021, verificou-se um decréscimo de 3,2% na despesa das principais rubricas, explicado, essencialmente, pelo acentuado decréscimo das despesas bens e serviços informáticos e avaliadores, contrastando com um aumento com rendas e CTT de 23,1% e 15,7%, respetivamente.

Despesas com outros bens e serviços 2022 – principais rubricas
 (milhões de euros)

	2021	2022	2022/2021 em %
Rendas	26,0	32,0	23,1
CTT	23,0	26,6	15,7
Bens e serviços de informática	92,0	77,9	-15,4
Avaliadores	3,2	2,8	-11,3
Custas processuais e taxas de justiça	7,6	7,7	0,9
Total	151,8	147,0	-3,2

6.2.3 Despesas com publicidade institucional

Em 2022, as despesas com ações publicitárias ascenderam a 22.740,6 euros.

6.2.4 Contratação pública

Ultrapassada a fase de estado pandémico dos dois últimos anos, o ano de 2022 ficou marcado pela adaptação dos recursos aos novos modelos de prestação de trabalho.

O ano de 2022 foi, igualmente, aquele em que foi colocado o foco nas atividades relacionadas com as candidaturas ao abrigo do PRR e, conseqüentemente, executando-se diversos procedimentos aquisitivos e preparação de outros que irão ocorrer no ano de 2023.

No quadro seguinte, são apresentados, relativamente à contratação pública em 2022, o número de procedimentos realizados, bem como os montantes envolvidos.

Contratação pública 2022 – tipo de procedimento

	Nº procedimentos realizados				Despesa	
	Concluídos	Em curso	Total	% do total	Milhões de euros	% do total
Ajuste direto e Consulta Prévia	153	27	180	29%	14 463	15%
Acordo Quadro	165	126	291	48%	44 061	46%
Contrato público	90	52	142	23%	36 860	39%
Total	408	205	613	100%	95 384	100%

Verifica-se que o acordo quadro continua a ter o maior volume de procedimentos concluídos (40%), sendo, também, aquele que envolveu a maior despesa (46%). Por sua vez, a rubrica “Concurso Público”, que engloba, igualmente, os Concursos Limitados por Prévia Qualificação, representou 22% dos procedimentos concluídos, mas representa 39% da despesa.

O total de procedimentos realizados apresentou um acréscimo de 17% relativamente ao ano anterior, sendo que os procedimentos “concluídos” cresceram 6%. De assinalar, contudo, um pequeno decréscimo nos Concursos Públicos (1%).

Foram igualmente submetidos a Tribunal de Contas 14 contratos, os quais obtiveram o legal e competente “Visto”.

Ainda na área da contratação pública, mantiveram-se os vetores essenciais:

- Incremento do número de procedimentos por via de concursos públicos – maior transparência e melhor concorrência, representando 22% dos procedimentos concluídos, e 39% da despesa;
- Agregação de várias necessidades num único procedimento (aquisição por lotes) – racionalização de meios (408 procedimentos, geraram 440 contratos), o que permitiu uma racionalização e economia processual de cerca de 8%;
- Incremento de contratos a mais de um ano – estabilidade contratual.

6.2.5 Logística

Na área de logística, também se fez sentir a saída do estado pandémico, o qual tinha sido o seu principal foco nos anos anteriores assegurando as condições para o exercício de funções em teletrabalho e segurança sanitária de trabalhadores e instalações.

Nesta situação, a área de Logística direcionou os seus esforços para desafios que importava executar, nomeadamente a renovação da frota, a regulamentação dos uniformes dos trabalhadores da AT (Portaria n.º 274/2022), a execução da destruição de bens que resultou do indicador SIADAP partilhado “Prazo para atualização do inventário da documentação e da lista de bens para abate”, entre outros.

Mantiveram-se, também, os programas de saneamento e limpeza de instalações, recolhendo-se os bens abatidos e demais resíduos existentes (*toners*, papel, entre outros), que foram, posteriormente, destruídos em centros de reciclagem legalmente habilitados, mantendo os objetivos de assegurar os níveis de segurança e higienização dos locais de trabalho, e de libertação de espaços ocupados com material desnecessário, permitindo uma melhor racionalização das instalações. Deste programa resultou a recolha e envio, para centros de reciclagem, de mais de 398 toneladas de resíduos, contribuindo, mais uma vez, para a redução da pegada ecológica, através do encaminhamento de resíduos para o circuito de reciclagem definido pela Agência Portuguesa do Ambiente. Em comparação com o ano anterior (180 toneladas), verificamos que mais que duplicou este programa de saneamento e limpeza de instalações e espaços (incremento de 121%), resultados que não podem ser dissociados do indicador partilhado da AT “Prazo para atualização do inventário da documentação e da lista de bens para abate”.

Considerando o atual estado da frota automóvel da AT, foram analisados 105 veículos, tendo sido propostos para a afetação à frota da AT seis veículos, os quais já foram autorizados. A exemplo de anos anteriores, verificou-se que esta reduzida taxa de aproveitamento é consequência do facto das viaturas analisadas terem, na sua esmagadora maioria, mais de 18 anos desde a 1.ª matrícula, além de não terem uma adequação técnica e funcional para integrarem a frota da AT. Foram, ainda, desenvolvidas diligências, no sentido de submeter à tutela a aquisição de viaturas e aluguer de viaturas em sistema AOV, o que se concretizou em 2023.

No seguimento do compromisso de racionalização e economia de recursos, através da centralização da entrada de correspondência nos Serviços Centrais, o Núcleo de Gestão Documental (NGD) deu entrada a cerca de 39.564 registos, o que representou um decréscimo de 22% relativamente ao ano transato. Tal facto teve origem em dois fatores: a transição para o digital, no qual se incluí a fatura eletrónica e a agregação num único registo, sempre que possível, de vários documentos.

Como já vem acontecendo, nos últimos anos, a DSCPL, através da sua Divisão de Contratação e da sua Divisão de Logística, foi requisitada para se agregar aos seguintes Grupos de Trabalho:

- “Uniformes AT”;
- “Novo Acordo-Quadro de desenvolvimento aplicacional da AT”;
- “Equipamentos de Controlo Aduaneiro (CCEI)”, com vista à aquisição, ao abrigo de Fundos Comunitários, de scanners para equipar os postos alfandegários, bem como de equipamentos para o Laboratório;
- “Aquisição de serviços de promoção de segurança e saúde no trabalho”, no âmbito da Lei n.º 79/2019;
- “Aquisição de serviços para realização de curso de chefias tributárias”, no âmbito do artigo 38.º do Decreto-Lei 557/99, contribuindo com propostas técnicas para a elaboração das peças concursais.

Importa, por fim, referir que, no registo do que vem sendo solicitado nos últimos anos, a DSCPL assegurou a contratação de bens e serviços, bem como a logística na concretização dos diversos eventos organizados pela AT que ocorrem em 2022.

6.3 Instalações

A AT, em 2022, manteve a participação no programa de alargamento da rede de Lojas de Cidadão, que se pretende ver reforçada, promovendo-se uma maior proximidade ao cidadão, com prestação de serviços de maior qualidade. Durante este ano, foram reinstalados em Lojas de Cidadão os Serviços de Finanças (SF) de Oliveira de Frades, Vila Velha de Rodão, Vila Real e Felgueiras.

Também numa perspetiva de racionalização dos espaços de atendimento e de concentração de serviços, a AT integrou espaços físicos partilhados com outras entidades, nomeadamente edifícios pertencentes ao Ministério da Justiça, tendo concretizado a reinstalação dos SF de Ponte da Barca e Paredes de Coura, nos imóveis dos tribunais locais. No mesmo sentido e com obras já iniciadas, está a reinstalação do SF de Trancoso no tribunal local, bem como a aguardar o início de obra, também no tribunal, a reinstalação do SF de Pinhel.

Foram, também, realizados estudos e acompanhados projetos para implementação de um conjunto de novas Lojas de Cidadão, cujas obras já se encontram em curso ou em fase de concurso e que têm abertura prevista para 2023 e 2024. O esforço de racionalização das instalações da AT, tornando-as mais ajustadas às reais necessidades atuais e em harmonia com os recursos afetos aos serviços desconcentrados, vai no sentido de continuar a manter os serviços em todos os concelhos do país garantindo, assim, um serviço de proximidade com os cidadãos.

Foram efetuados estudos de racionalização em várias instalações que permitirão uma melhor organização e gestão do património em uso e realizadas intervenções de conservação e beneficiação de espaços, com vista a melhorias no atendimento e a manutenção do nível de serviços de suporte à atividade da AT e às condições de operação nos serviços locais, regionais e centrais.

A adoção de novos modelos de trabalho, com especial relevância o trabalho realizado remotamente, veio colocar novos desafios no que respeita à organização dos espaços de trabalho. Com este propósito têm vindo a ser realizados estudos considerando uma gestão diferenciada dos espaços de onde resulta uma redução efetiva dos mesmos e também reduções significativas nos consumos energéticos.

Em 2022, tiveram desenvolvimento os processos associados à segurança das pessoas e bens no que concerne à implementação de Planos de Segurança nos imóveis de grande dimensão utilizados pela AT. Foram concluídos os Planos de Segurança para dois dos imóveis dos serviços centrais da AT, edifício da Duque D' Ávila e edifício Satélite, onde foram realizadas as formações, presenciais e de forma remota, em que estiveram envolvidos cerca de 600 funcionários, tendo sido realizados os simulacros destinados ao treino das medidas a adotar, em caso de emergência, para todos os ocupantes destes edifícios. A manutenção de todos os equipamentos de segurança passiva está suportada em contrato com gestão da DSIE onde se prevê a conservação e substituição de equipamento de combate a incêndios, extintores e carretéis.

Considerando a necessidade de uma utilização mais consciente e sustentável dos recursos energéticos, a AT, dando continuidade ao seu programa no sentido de obtenção de uma maior eficiência energética ao nível das suas instalações, nomeadamente, ao nível da iluminação artificial dos espaços de trabalho procedeu à modernização de sistemas de iluminação de 37 instalações, nalguns casos também aplicando de lâmpadas LED, substituição que foi integral em 15 das referidas instalações. No âmbito da referida eficiência elétrica, mas ao nível dos sistemas de ar condicionado, foi dada continuidade à modernização de equipamentos otimizando os projetos no caso dos novos sistemas de climatização com soluções mais económicas e eficientes.

O programa de renovação dos velhos aparelhos foi concretizado em 34 instalações, onde se substituíram equipamentos com funcionamento a resistências elétricas ou utilizando gás R22, com introdução de sistemas de otimização na gestão de consumo nalguns dos respetivos sistemas, sendo expectável uma efetiva redução da fatura com o gasto de energia. No âmbito desta intervenção, destacam-se as renovações integrais da Alfândega de Faro, e as instalações dos serviços centrais, da Rua dos Fanqueiros, 7, em Lisboa.

Aproveitando os programas disponibilizados pelo governo, a AT realizou estudos e apresentou candidaturas ao Fundo Ambiental no projeto “Eficiência Energética em Edifícios da Administração Pública Central”, enquadrado na Componente C13 do PRR, para os imóveis da DF de Setúbal e edifício Satélite. Relativamente a DF de Setúbal, a candidatura para «Reabilitação Energética Edifício da DF Setúbal», com um montante de investimento elegível global de 168.290€, será aplicado, entre outros aspetos, à instalação de central fotovoltaica destinada a autoconsumo. Esta candidatura encontra-se já aprovada e terá desenvolvimento no ano de 2023.

Os estudos prévios e a candidatura, em fase final de validação, para a intervenção no edifício Satélite, onde se albergam as instalações com maior número de postos de trabalho no universo da AT, tem um investimento estimado 4.987.874,30€, para uma relevante beneficiação, englobando, para além da instalação de central de produção energética com painéis fotovoltaicos nas fachadas, a substituição da caixilharia existente por nova já com corte térmico, instalação de um novo sistema de iluminação e modernização da respetiva instalação de ar condicionado, mediante nova solução e equipamentos. Este projeto e investimento permitirá realizar uma adequação e racionalização dos espaços estimando-se que em consequência possam vir a ser disponibilizados espaços que permitirão a instalação de novas unidades orgânicas.

Com a publicação da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 82/2022, dinamizou-se um conjunto de medidas de poupança que contribuíram, essencialmente, para a redução do consumo energético, mediante restrição do mesmo, minimização de desperdícios, recurso futuro à produção própria de energia a partir de fontes de energia renovável.

Para tal, foram tomadas e implementadas medidas previstas no âmbito da referida RCM, a curto prazo, ao nível das que não necessitavam investimento, genericamente, alteração de temperatura recomendada para os ambientes trabalhos desativando a dos espaços anexos, redução de horário de funcionamento das unidades de ar condicionado, fixação da temperatura dos polos informáticos para os 21°C, minimização de período de funcionamento da iluminação artificial, apagar a iluminação noturna da sinalética exterior, e ainda em 2022, com recurso a pequenos investimentos e nas instalações de maior porte, a instalação de sensores de deteção de presença nos espaços de circulação ou de necessitados de iluminação permanente, reduzindo o número e tempo de luminárias ligadas, para além da substituição imediata das luminárias por novas de tecnologia LED.

Iniciou-se, ainda, a construção de *dashboard* que permitirá monitorizar os consumos dos recursos energéticos ao nível do universo das instalações que se encontram à responsabilidade da gestão da AT. O referido programa deverá garantir, para além da recolha de dados, a avaliação dos valores recebidos a fim de se definirem propostas para futuras medidas de racionalização de consumos.

Para a implementação destas medidas, ao nível do universo das instalações da AT, foi, também, elaborado e divulgado por todos os serviços um folheto de recomendações, no qual se sensibilizou para a necessidade de concentração de postos de trabalho e encerramento de espaços que assim dispensavam o consumo a climatização e iluminação.

Com vista a manutenção dos níveis de conforto e segurança dos espaços de trabalho e garantia de uma maior longevidade para os equipamentos existentes nas respetivas instalações e às exigências legais associadas, foi acautelada a continuidade da respetiva manutenção para um conjunto alargado de instalações condicionados às limitações orçamentais e administrativas na sua contratação.

Para tal, na área de projetos para a conservação e manutenção dos equipamentos, e tendo em vista o próximo triénio, foram realizados os estudos com vista à contratualização de serviços de manutenção para os ascensores operacionais do universo da AT, manutenção e beneficiação dos ascensores da DF do Porto (Santa Catarina), manutenção de todos os postos de transformação à responsabilidade da AT e manutenção global das instalações do Serviços Centrais do Quarteirão da Baixa, e da Direção de Finanças de Lisboa.

Em 2022, foi garantida a manutenção dos ascensores em utilização e dos postos de transformação, vulgarmente designados por PT, e a revisão com manutenção dos sistemas de alarmes de deteção de incêndios e de intrusão (SADI e SADIR) existentes ao nível das instalações dos serviços Regionais e Locais.

7. Avaliação do sistema de controlo interno

A avaliação do sistema de controlo interno da AT tem por base as respostas às questões identificadas no anexo 2, podendo concluir-se que se encontra verificada a larga maioria dos itens em causa. As principais conclusões relativamente às áreas em avaliação são as seguintes:

Ambiente de controlo

- Estão claramente e legalmente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno.
- A AT foi objeto de ações de auditoria e controlo externo, tendo sido realizadas 58 auditorias internas e 12 auditorias externas cobrindo toda a tipologia de serviços da AT e áreas temáticas.
- Na gestão da formação, na sua articulação com o modelo de gestão da aprendizagem por competências, o trabalho desenvolvido tem em vista a clarificação dos níveis de complexidade dos cursos de formação. Estão, também, a ser definidos referenciais de competências organizacionais e de suporte; referenciais de formação e de certificação, para que seja garantida a adequação da formação às reais necessidades dos serviços e trabalhadores da AT

Estrutura organizacional

- A estrutura organizacional obedece às regras definidas legalmente.
- Em fase de conclusão a avaliação em sede de SIADAP 2 (dirigentes e chefias tributárias e aduaneiras da AT, relativa a 2021). A decorrer a avaliação SIADAP 2 (relativa ao ano de 2022) e a avaliação em SIADAP 3 (restantes trabalhadores, relativa ao ciclo 2021/2022), a finalizar em 2023
- 81% dos trabalhadores frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.

Atividades e procedimentos de controlo administrativo

- Existem diversos manuais de procedimentos internos e a maioria das tarefas, conferências e controlos estão suportados em sistemas de informação integrados, estando a responsabilidade perfeitamente definida e formalizada.
- Foi contratualizada consultoria técnica que, para além da formação prática na utilização da ferramenta de gestão de processos [*SAP PowerDesigner*], apresentou uma reorganização da macroestrutura e revisão da metodologia. Em 2022, foram modelados um conjunto de processos e macroprocessos.
- Os circuitos dos documentos estão claramente definidos, sendo que a desmaterialização da gestão documental já suporta e normaliza parte significativa do circuito. A redundância entre os circuitos analógicos e digitais verificam-se enquanto obrigatoriedade, estando a analisar-se a possibilidade da eliminação do suporte papel, por digitalização, cumprindo normas e regras de controlo de qualidade.
- A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada.
- Não está implementado, em termos gerais, um sistema de rotação de funções entre trabalhadores, mas sim por categorias/cargos ou funções. Em 2022, foram abertos movimentos de transferência, ainda em curso.
- A AT possui um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC) desde o início da sua obrigatoriedade (2010), atualizado periodicamente e que contém uma matriz de riscos e medidas preventivas dedicada à área comportamental, transversal a todos os serviços.
- Foram implementadas medidas, no âmbito do Regime Geral de Prevenção da Corrupção.

Fiabilidade dos sistemas de informação

- 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.
- As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas e utilizada nos processos de decisão.
- Os sistemas estão desenvolvidos seguindo normas e boas práticas de desenvolvimento aplicacional, gestão de fluxos de informação/qualidade de dados, auditabilidade e segurança.
- São aplicadas, à informação armazenada, políticas de backup, com procedimentos para cópias de segurança regulares.
- Estão implementados procedimentos para controlo da troca de informação de acordo com a norma ISO 27001, legislação e protocolos em vigor.

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

A versão base deste relatório integra os contributos apresentados pelos representantes das diversas áreas de intervenção da AT, tendo sido enviado aos Subdiretores-Gerais e à Diretora-Geral para apreciação e posterior aprovação pelo CAAT.

9. Apreciação da qualidade do serviço prestado

9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes

A avaliação do nível de qualidade percecionada, pelos utilizadores dos canais de comunicação que a AT disponibiliza [Portal das Finanças; e-Balcão; CAT AT; Atendimento Presencial, com e sem marcação], é realizado por inquérito *online* (anexo 3). Os dados recolhidos permitem quantificar a perceção global e de cada um dos canais, a par dos elementos de análise –sugestões e críticas – que, de forma individual ou na agregação temática, possibilitam reconhecer oportunidades de melhoria, que possam ir de encontro às expectativas que os contribuintes, profissionais e agentes económicos depositam no atendimento da AT.

Os resultados alcançados, não obstante os desafios ainda sentidos no emergir da situação pandémica, não apresentam alterações significativas. A avaliação global decresceu em 2,6 pontos percentuais em relação a 2021, passando dos 93,8% para os 91,2%. A infografia que a seguir se apresenta, permite uma leitura rápida dos fatores chave para esta avaliação.

INQUÉRITO ONLINE



2.907.909

N. DE EMAILS ENVIADOS



9.617

N. DE UTILIZADORES



9-16 JANEIRO 2023

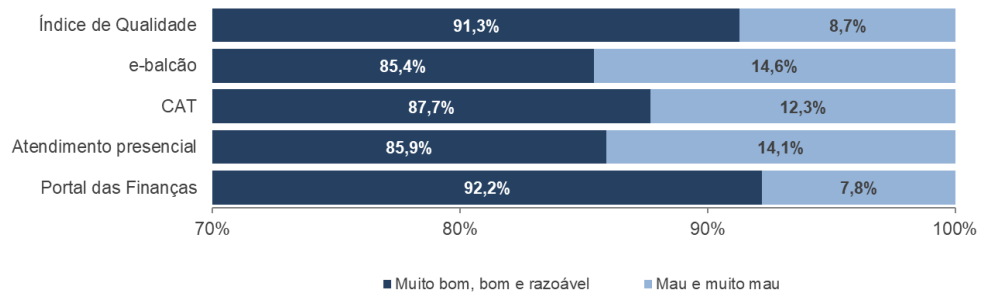
APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO



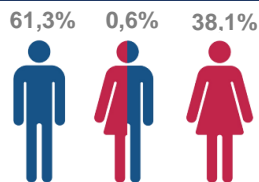
91,3%

QUALIDADE GLOBAL
[MUITO BOM/BOM/RAZOÁVEL]

NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL PERCEBIDA



CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

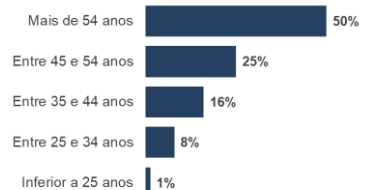


GÉNERO



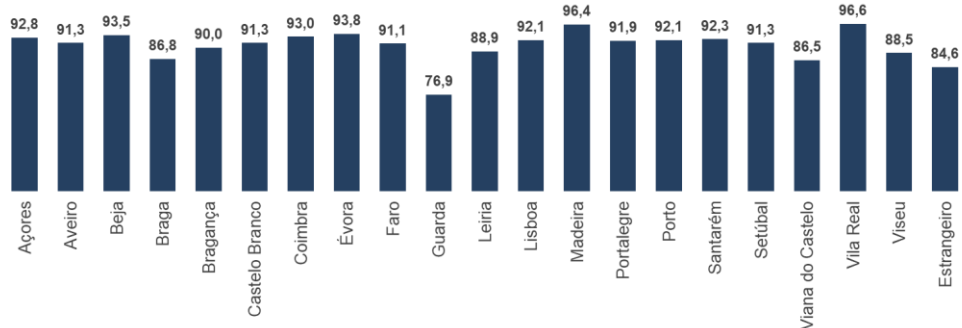
Superior 58,5%
Secundário 31,8%
Básico 9,7%

HABILITAÇÕES



ESCALÃO ETÁRIO

NÍVEL DE SATISFAÇÃO PERCEBIDA POR RESIDÊNCIA



EM 2022 ...

88,8%
Acedeu a pelo menos um dos canais de comunicação



97,1%
Utilizou o Portal das Finanças



96,6%
Vila Real foi a área de residência que melhor avalia os serviços



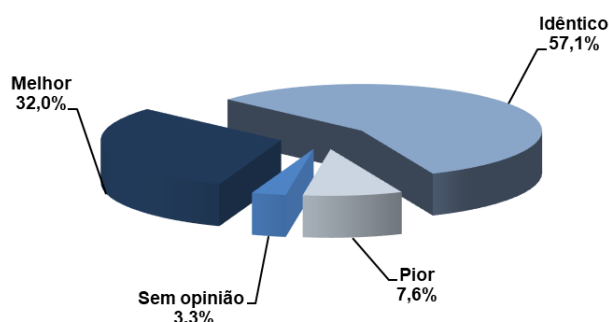
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

10.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

A avaliação do nível de qualidade percecionada, pelos utilizadores dos canais de comunicação (ponto 9.1), permite ainda aferir, de forma global, a comparação entre os serviços prestados através do Portal das Finanças, e outros portais da administração pública portuguesa.

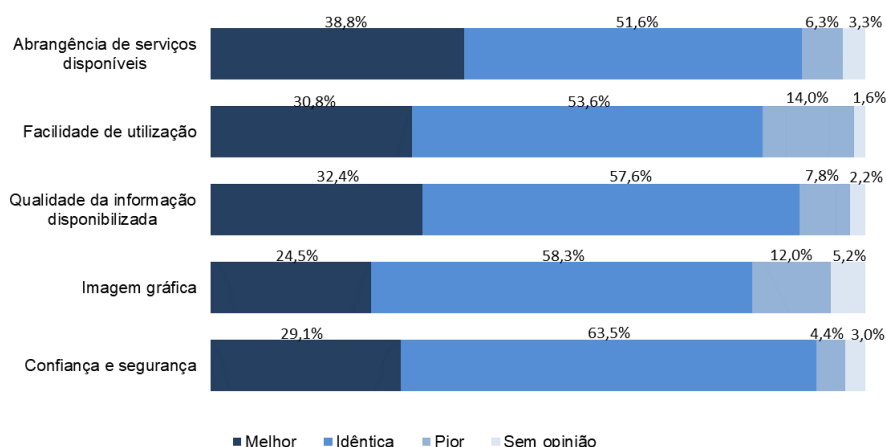
Em 2022, 89,1% dos respondentes considerou melhor ou idêntica, a qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças, quando comparado com outros portais da administração pública [um ligeiro decréscimo de 1,5 pontos percentuais, em relação de 2021 (90,6%)].

Avaliação dos serviços prestados em 2022 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da administração pública



Quanto aos fatores de comparabilidade [gráfico abaixo] e também considerando a soma das avaliações de *melhor* ou *idêntico*, a *Confiança e segurança* continuam a merecer a melhor apreciação, com 92,6%, sendo a *Abrangência de serviços disponíveis* o que apresenta o *Melhor* com o valor percentual mais elevado.

Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria

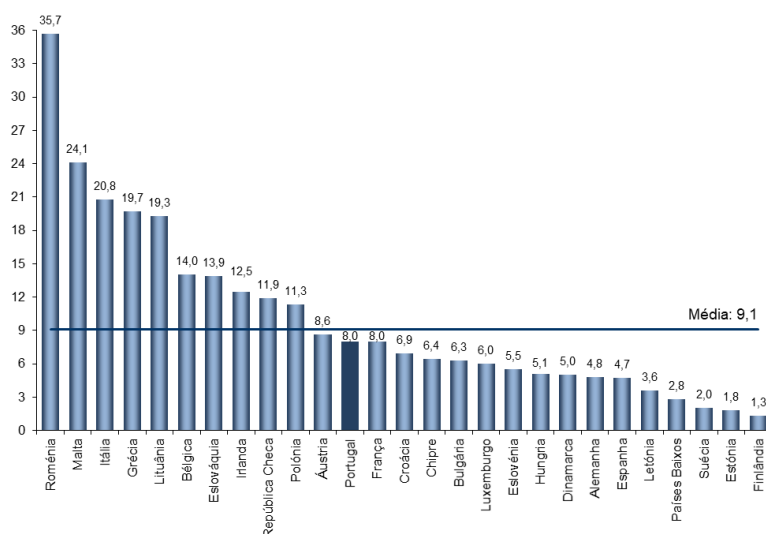


10.2 VAT gap na União Europeia

No relatório de 2022, disponibilizado pela Comissão Europeia, relativo ao VAT gap, que corresponde à diferença entre o IVA potencial e o efetivamente cobrado, os dados demonstram que Portugal volta a apresentar um VAT gap abaixo da média dos 27 Estados-membros considerados.

Em referencia a 2020, conforme se pode observar no gráfico abaixo, Portugal registou um VAT gap de 8,0%, enquanto a média europeia foi de 9,1%. Mantém-se, assim, a tendência de redução, ainda que mais ligeira em 2020, do valor do VAT gap em Portugal, que, desde 2016, já decresceu 3,9 p.p³.

VAT gap (%) na União Europeia, em 2020

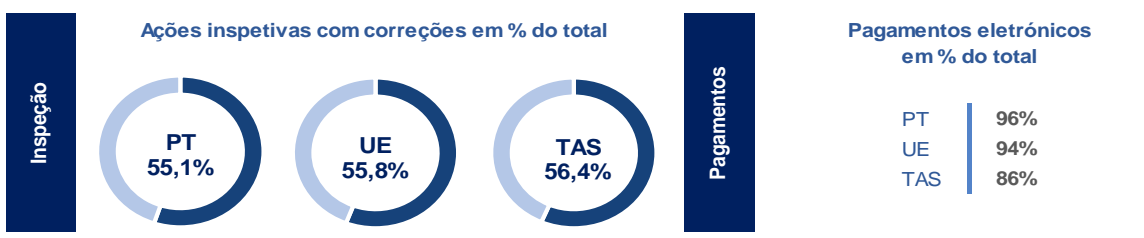
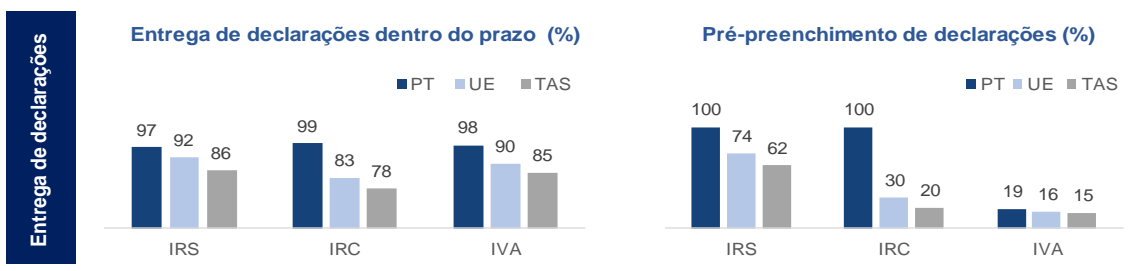
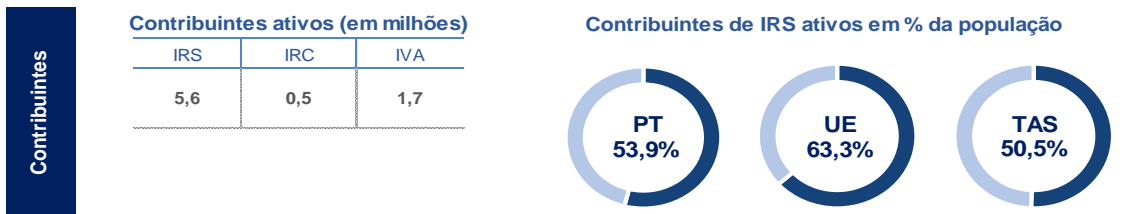
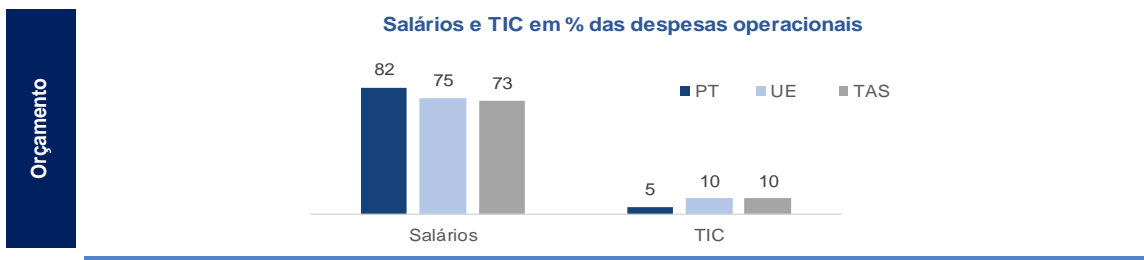
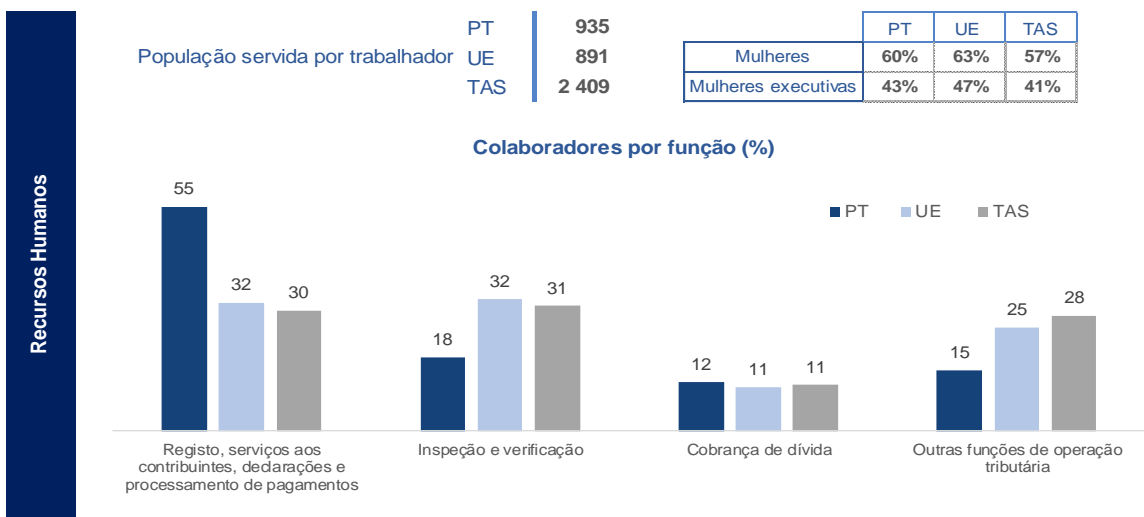
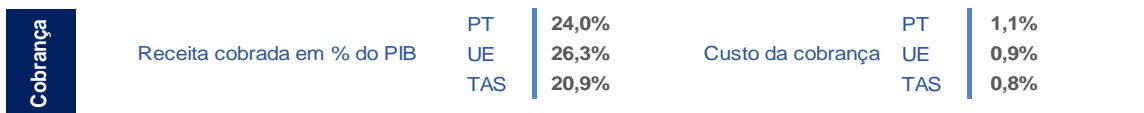


Fonte: Comissão Europeia (2022) "VAT gap in the EU – Report 2022".

10.3 Tax Administration 2022 – OCDE

Desde 2004, a OCDE publica um relatório sobre o desempenho das administrações fiscais, o *Tax Administration - Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*, sendo que, o último relatório, publicado em junho de 2022 e relativo ao ano de 2021, reúne dados relativos a 58 administrações fiscais. Esta publicação tem como objetivo a partilha de informação, na área tributária, permitindo, também, a comparação internacional. A infografia apresentada abaixo permite uma leitura rápida dos principais indicadores retirados do relatório e a comparação entre os resultados da AT (Portugal – PT), dos países participantes da UE e da totalidade dos países participantes (*Tax Administration Series - TAS*).

³ No Relatório de Atividades da AT de 2021, de acordo com os dados publicados pela Comissão Europeia no "VAT gap in the EU – Report 2021", era referido que, para 2019, o VAT Gap de Portugal era de 7,9%. Na publicação mais recente desse documento, cujos resultados são apresentados agora, os valores do VAT Gap foram revistos, apresentando 8,2% para Portugal, para o ano de 2019. Também o valor nacional para o ano de 2018 foi revisto de 9,0% para 9,1%.



Notas:

UE: valor médio dos 27 Estados-membro que participaram (excluindo as não-respostas e as respostas inválidas).

TAS: valor médio da totalidade das 58 administrações fiscais que participaram (excluindo as não-respostas e as respostas inválidas).

11. Ranking dos serviços homogéneos

Do *ranking* dos serviços homogéneos referentes a 2022, apresentado no anexo 5, é possível retirar as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2022, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 108,1%, tendo-se verificado níveis de execução inferiores a 100% em quatro alfândegas.

➤ Direções de finanças

Em 2022, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 118,3% não se tendo verificado em nenhuma das direções de finanças níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela um bom nível de execução.

➤ 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 sobre cargas de trabalho, na sua versão mais atualizada, reportada a 31 de dezembro de 2022.

• Serviços de finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2022, foi de 122,4%, com uma variação entre 36,2% e 362,7%.

De realçar o facto de existirem 121 serviços de finanças de nível I com valores de realização superiores a 100%, o que corresponde a cerca de 69% destes serviços.

• Serviços de finanças de nível II

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível II, em 2022, foi de 88,5%, com uma variação entre 36,6% e 249,9%.

De notar o facto de existirem 48 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 29% destes serviços.



IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2022, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias tributárias e aduaneiras, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho da UE, da Comissão Europeia, da OCDE e da Organização Mundial das Alfândegas (OMA), bem como nas assembleias, seminários e conferências organizados pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA).

Neste âmbito cumpre referir, nomeadamente, a participação nos trabalhos no âmbito do Quadro Inclusivo da OCDE/G20 sobre a erosão da base tributável e a transferência de lucros para uma reforma das regras internacionais em matéria de tributação dos lucros das empresas multinacionais, assente numa estratégia de dois pilares, e nas discussões no âmbito do Conselho da União Europeia sobre a proposta de diretiva relativa à fixação de um nível mínimo mundial de tributação para os grupos multinacionais na União, a qual foi adotada em dezembro de 2022.

No âmbito dos trabalhos da Comissão Europeia, a AT participou em atividades dos programas *Fiscalis* e *Alfândega 2021-2027*, em comités e grupos de trabalho da Comissão, nomeadamente, em grupos de projeto, grupos de peritos, seminários e *workshops*.

O Programa Alfândega 2021-2027 destina-se à cooperação no domínio aduaneiro estabelecido pelo Regulamento (UE) N°2021/444 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2021, que revogou o Regulamento (UE) n.º 1294/2013 (Programa Alfândega 2020). Este Programa vigorará até 31 de dezembro de 2027, tendo as Administrações aduaneiras iniciado as atividades colaborativas financiadas no seu âmbito apenas no dia 1 de dezembro de 2021, devido à pandemia. O Programa tem por objetivo geral apoiar a União Aduaneira e as autoridades aduaneiras na sua cooperação e atuação como uma só entidade, a fim de proteger os interesses financeiros e económicos da União e dos seus Estados-membros, de garantir a segurança e proteção na União e de a proteger do comércio desleal e ilegal, facilitando simultaneamente as atividades económicas legítimas.

De sublinhar o suporte que o Programa tem dado à implementação do *Customs Control Equipment Instrument (CCEI)* - Instrumento de Apoio Financeiro aos Equipamentos de Controlo Aduaneiro, tendo sido, no seu âmbito, organizadas diversas reuniões do Grupo de Coordenação CCEI, com vista a serem criadas orientações e ser propiciada a partilha de boas práticas a aplicar na aquisição de equipamentos de controlo para os pontos aduaneiros transfronteiriços e para os laboratórios aduaneiros da União Europeia.

Em relação aos instrumentos de cooperação administrativa e de assistência mútua em vigor, a AT desenvolveu ações no domínio operacional e da troca de informações com as administrações fiscais e aduaneiras dos Estados-membros da UE e de países terceiros, tendo em vista a prevenção e o combate à fraude e evasão aduaneira e fiscal. Salienta-se, também, a atividade desenvolvida nos planos da cooperação, assistência técnica e formação com os Países da Comunidade de Língua Portuguesa (CPLP) em matérias fiscais e aduaneiras e com outros Países Terceiros, com relevância em matéria de antifraude aduaneira.

O quadro abaixo resume a atividade da AT, no âmbito da cooperação internacional, com os vários organismos internacionais em matérias fiscais e aduaneiras. Os seus principais resultados e ações, encontram-se detalhados no anexo 6.

Ações no âmbito da cooperação internacional, 2022

Organismo	Principais resultados/ ações	N.º eventos
Conselho da UE	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização da lista da UE de jurisdições não cooperantes para efeitos fiscais • Adoção da diretiva relativa à fixação de um nível mínimo mundial de tributação para os grupos multinacionais na União 	75
Comissão Europeia (CE)	<ul style="list-style-type: none"> • IEC: <ul style="list-style-type: none"> . Participação no grupo de peritos sobre sistema de rastreabilidade e medidas de segurança dos produtos do tabaco • ITA: <ul style="list-style-type: none"> . Participação nos diversos grupos de trabalho e de peritos do OLAF 	189
CE - Fiscalis	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação e execução do Programa Fiscalis 2021-2027 • Preparação dos acordos que assegurem o cumprimento do Regulamento de Proteção de Dados e tratamento de dados pessoais nos Sistemas Eletrónicos Europeus • Definição de critérios para a implementação e aquisição de um chatbot service (Assistente virtual), por parte das administrações nacionais • Início do projeto piloto que visa facilitar e promover o cumprimento fiscal pelos contribuintes baseado numa maior cooperação, confiança e transparência 	122
CE - Alfândega 2021-2027	<ul style="list-style-type: none"> • Participação, quer nas ações de formação organizadas pela Comissão, quer nos seminários e workshops e diversos grupos de trabalho, com especial relevância para os eventos relacionados com a implementação do CCEI – Instrumento Financeiro para aquisição de equipamento de controlo aduaneiro para as Alfândegas e para o Laboratório Aduaneiro • Participação na 3ª fase da Equipa de Peritos sobre novas abordagens para o desenvolvimento e exploração de sistemas informáticos aduaneiros (ETCIT III) e na Equipa de Peritos ICS2 - <i>Safety and Security Analytics</i> (ET ICS2-SSA) 	215
CE - EUROPOL	<ul style="list-style-type: none"> • Participação da AT, no âmbito da redação e aprovação das <i>Operational Actions Plans</i> (OAP) 2022 • Realização de operações e eventos, visando a saúde pública, a proteção e segurança dos cidadãos da UE e a proteção do ambiente • Realização de operações e eventos, visando a proteção dos interesses financeiros da União Europeia 	36
IOTA	<ul style="list-style-type: none"> • Fórum sobre o combate à fraude em IVA • Fórum sobre Plano de Ação do BEPS • Fórum sobre gestão da dívida fiscal • Fórum sobre comunicação e confiança nas administrações fiscais • Fórum sobre o AEOI • Realização de <i>webinars</i> e <i>workshops</i> sobre: ovos métodos e abordagens da utilização de plataformas de comunicação social, tributação internacional no pós-pandemia, cripto-ativos e da moeda virtual, e-commerce, estimação do tax gap e procedimentos de insolvência transfronteiriços 	33
OMA	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na reunião anual do Conselho de cooperação Aduaneira, de Diretores Gerais e nos comités técnicos, designadamente do valor, das origens, do sistema harmonizado, do <i>enforcement</i>, do comité técnico permanente, do reforço de capacidades e da Convenção de Quioto • No período 2022-2024, Portugal assegura a participação no Comité Financeiro 	22
Ações âmbito bilateral	<ul style="list-style-type: none"> • Diversas ações de cooperação e assistência técnica a nível bilateral, com Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e Timor-Leste 	9
Ações âmbito multilateral (PICAT VII)	<ul style="list-style-type: none"> • Participação nos diversos projetos e grupos de trabalho (grupos de trabalhos da Convenção de Quioto, do Site da CPLP, do Sistema Harmonizado, dos IEC da CPLP, Via Aérea, da Via Marítima e Projeto PROLIP - Promoção da Língua Portuguesa) 	16
Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT)	<ul style="list-style-type: none"> • Ronda de negociações de convenções com a Austrália, Azerbaijão, Bangladesh, Coreia do Sul, Moçambique e Nigéria 	7
Outras ações de cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Várias ações de cooperação com outros organismos, nomeadamente com a EUIPO, FRONTEX, INTERPOL, OCDE, COMALEP, MARINFO, OMS, Conselho da Europa e Ministério dos Negócios Estrangeiros • Aumento da capacidade operacional, através do reforço de capacitação, no âmbito da Política Comum de Segurança e Defesa 	60

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

No âmbito da cooperação administrativa e no que se refere à troca de informação, a pedido, espontânea e automática, abrangendo os impostos sobre o rendimento e o IVA, o fluxo de pedidos efetuados e recebidos pela AT encontra-se evidenciado no quadro seguinte:

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2022

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
A pedido	Recebida	306	500
	Enviada	454	248
Espontânea	Recebida	145	49
	Enviada	50	149
	Origem/Destino/Tipo/Natureza	Impostos diretos	
Automática	Total	Recebida	2 216 527
		Enviada	4 772 222

No que respeita à área da cooperação aduaneira, o fluxo de informação recebida e solicitada em 2022, encontra-se refletida no quadro seguinte. Saliencia-se a 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 UE, que viabilizam a cooperação aduaneira entre Estados, com 89 pedidos solicitados e recebidos.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2022 – área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
Área Aduaneira (Regulamento 515/97 e Acordos entre a UE e países terceiros)	89
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	12
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	0
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	46
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	31
Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:	5
Pedidos efetuados por Portugal	5
Pedidos recebidos em Portugal	0
Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II	123
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	5
No âmbito da investigação criminal	5
No âmbito administrativo	0
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	118
No âmbito da investigação criminal	1
No âmbito administrativo	117

No que respeita aos 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 cinco pedidos.

Por último, 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 UE, adotada pelo Ato do Conselho de 18 de dezembro de 1997, com base no artigo K.3 do Tratado da UE, 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 123 pedidos.

No âmbito da Área de Gestão Aduaneira, e no que se refere à cooperação administrativa e assistência mútua consignada nos vários acordos de comércio livre celebrados pela União Europeia com os países terceiros, bem como nos regimes preferenciais unilaterais concedidos pela UE, foram efetuados por Portugal, durante o ano de 2022, 54 pedidos de controlo *a posteriori* de provas de origem, tendo sido recebidos e tratados 300 pedidos dos países terceiros, relativamente a provas de origem emitidas pelas alfândegas/operadores económicos portugueses.

➤ Pedidos de reembolsos internacionais

Na área dos impostos diretos, em 2022, a AT instaurou 7.461 e decidiu 6.788 processos de reembolso ao abrigo de Convenções para Evitar a Dupla tributação (CDT) ou de outras normas de direito internacional. No quadro seguinte são indicados, os processos instaurados, bem como os processos decididos e respetivos reembolsos autorizados, respeitaram a pedidos formulados ao abrigo dos diferentes normativos legais aplicáveis.

Processos de reembolso internacionais em 2022

	Processos instaurados		Processos findos	
	Nº	Nº	Nº	Valor (milhões de euros)
CDT	7 411	6 754		43,5
Diretiva "Mães & Filhas"	4	16		3,0
Diretiva "Juros & Royalties"	46	18		0,1
Total	7 461	6 788		46,7



1. Menção proposta

Na prossecução da sua estratégia, a AT definiu, em 2022, um conjunto de cinco objetivos operacionais, tendo sido superados quatro deles e atingido um.

No QUAR 2022 da AT, são considerados como objetivos mais relevantes para a avaliação qualitativa os objetivos 1, 3 e 5. Pelos resultados apresentados no capítulo II, ficou demonstrado que todos eles foram superados.

Dando cumprimento às orientações da Lei do Orçamento de Estado 2022, concretamente no que se refere à aplicação do seu artigo 22.º, inclusão de medidas Simplex, de medidas promotoras da motivação dos trabalhadores e da avaliação pelos cidadãos, foram inseridos, no QUAR 2022 da AT os indicadores 19, 20 e 21.

Considerando a taxa de realização global de 108,5% alcançada no QUAR 2022, bem como a superação de quatro objetivos operacionais, incluindo os relevantes, e o cumprimento de um, num contexto de elevada exigência, marcado pela recuperação da pandemia da doença COVID-19 e da guerra na Ucrânia, os resultados atingidos vêm, à semelhança dos anos anteriores, confirmar a elevada capacidade da AT cumprir com os desafios que lhe são designados. Deste modo, entende-se que, também em termos qualitativos, a avaliação da AT deve ser positiva, propondo-se que o desempenho da AT em 2021 seja classificado como “Desempenho Bom”.

2. Conclusões prospetivas

No ano 2022, num período em que o começo da recuperação e crescimento económico pós-pandemia COVID-19 foi dramaticamente interrompido em consequência do início do conflito militar na Ucrânia, a AT conseguiu adaptar os seus processos, de forma a cumprir com os seus objetivos, providenciando um serviço de qualidade e diversificado aos contribuintes e agentes económicos, e ainda dar cumprimento às medidas determinadas pelo Governo.

Para 2023, em articulação com o Plano de Atividade da AT para 2023, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT, enquanto entidade considerada como serviço público essencial, procurará continuar a maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes e ao Estado. Na prossecução da sua atividade, propõe-se desenvolver e pôr em prática um conjunto de projetos que potenciem a qualidade do serviço prestado e melhoria dos seus processos internos.

Na área da cobrança, importa realçar os projetos da reformulação do processo de atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros, com a implementação de um circuito integrado para a atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros a funcionar sobre a iAP, replicando em grande medida o existente quanto ao Cartão do Cidadão, e envolvendo o MNE/DGACCP e o SEF; e a disponibilização de uma funcionalidade, no Portal das Finanças, para pedidos de atribuição de NIF da Herança Indivisa.

Na área da gestão aduaneira, sendo, em 2022, aprovadas as candidaturas submetidas pela AT ao CCEI, a implementação dos projetos de aquisição de equipamentos de controlo aduaneiro para diversas estâncias aduaneiras situadas nas fronteiras externas da UE e para o Laboratório Aduaneiro irá iniciar-se em 2023, estando previsto que haja um acréscimo de eficácia e eficiência nos controlos aduaneiros efetuados nessas estâncias aduaneiras. Tal contribuirá, igualmente, para

que sejam assegurados resultados equivalentes no controlo das mercadorias que entram e saem através das fronteiras externas da UE, a fim de garantir tanto a segurança, como a proteção, com o menor impacto possível na fluidez das mercadorias, fazendo chegar as mercadorias legítimas, o mais rapidamente possível, aos seus destinatários, para que delas disponham livremente. Por outro lado, prevê-se que a aquisição de equipamentos, utilizando o cofinanciamento provido por este Instrumento, contribuirá para uma harmonização dos procedimentos laboratoriais, bem como dos resultados dos controlos realizados pelos laboratórios aduaneiros da UE.

Na área dos grandes contribuintes, destaca-se o projeto Ligar, que visa a monitorização permanente do cumprimento das obrigações principais e acessórias e contactos com os contribuintes, preferencialmente à distância e mais ou menos intensivos em função da avaliação do risco, com os objetivos de incentivar o suprimento voluntário das faltas, divergências e desconformidades, de modo não intrusivo, e criar a perceção do risco de deteção de potenciais irregularidades.

Relativamente à área dos impostos especiais sobre o consumo, serão desenvolvidos diversos projetos salientando-se: continuação da automatização integral dos procedimentos de liquidação e cobrança dos IEC; implementação das especificações funcionais da fase 4.0 do sistema comunitário EMCS, nomeadamente a desmaterialização de todos os procedimentos e documentos aplicáveis à circulação intracomunitária de produtos sujeitos a IEC previamente introduzidos no consumo; desenvolvimento das especificações funcionais da fase 4.1 do EMCS; concretização dos novos regimes previstos para os pequenos produtores de bebidas alcoólicas, bem como os circuitos de certificação automática; entrada em produção do novo regime de tributação das embalagens de utilização única de alumínio; reforço da cooperação com a ENSE, mediante o estabelecimento de protocolos, criando condições que possibilitam intensificar o controlo dos operadores económicos que se dedicam à comercialização de produtos sujeitos a ISP; acompanhamento do desenvolvimento das funcionalidades que permitem a interligação automática do SFA2 e do SCO, facilitando o cumprimento das obrigações declarativas em sede de contraordenações; alterações do SFA 2 que possibilitem o pagamento do ISV através de MBWay.

Na área dos impostos sobre o rendimento, proceder-se-á à melhoria das ligações/procedimentos das aplicações informáticas associadas à liquidação através do mapeamento e implementação dos “Marcadores de Liquidações”; à melhoria no controlo da tributação em IRS dos rendimentos obtidos no estrangeiro; e a uma maior automatização dos procedimentos (revisão automática de rendimentos da modelo 3).

Em relação à área da justiça tributária e aduaneira, importa realçar os projetos: sistema de *profiling* e segmentação, que visa a criação de domínios de risco que possibilitam a estratificação de contribuintes, visando o desenvolvimento de ferramentas de controlo e monitorização de créditos tributários; e a possibilidade de entrega de contencioso judicial e administrativo e de documentação relativa a processo de contraordenação diretamente no Portal das Finanças.

Na área do património, o principal projeto refere-se à reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica, nomeadamente com o desenvolvimento dos trabalhos técnicos e a interação com entidades parceiras com vista à alteração da metodologia de avaliação dos prédios rústicos, apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando as características biofísicas dos terrenos e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existentes.

Na área dos recursos humanos e formação, destaca-se a aprovação e implementação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho, com vista à utilização de modos mais ágeis e flexíveis de desempenho do trabalho em funções públicas, promovendo a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Relativamente à área da relação com o contribuinte, destacam-se os projetos: quiosques atendimento, com o desenvolvimento e instalação de quiosques de atendimento, nos serviços de finanças, para, em fase de testes, disponibilizar aos cidadãos a possibilidade de resolver alguns assuntos, de forma autónoma e simples, minimizando a necessidade de atendimento presencial; e implementação do Assistente Virtual (cATia) como *voice bot* no canal de atendimento telefónico, de forma a facilitar os atendimentos, tornando-o acessível em vários locais do Portal das Finanças, com novos conteúdos direcionados para determinadas matérias, para além de conteúdos mais abrangentes.

Importa, ainda, destacar a adaptação dos sistemas informáticos da AT, em particular os da área da cobrança, da inspeção e da justiça tributária e aduaneira, ao Sistema de Contabilidade Aduaneira (SAL).

Para além dos projetos referidos, a AT planeia implementar ou continuar a implementação dos seguintes projetos relevantes para a sua relação com os contribuintes, no âmbito do Programa Simplex+.

Projeto	Objetivo
e-TaxFree mobile (medida #62/2019)	Visa a implementação de um «quiosque mobile» que replica as funções dos “quiosques” físicos, proporcionando maior comodidade ao viajante no processo de certificação de saída dos bens isentos nos termos da alínea b) do n.º do artigo 14.º do Código do IVA, ao permitir-lhe dar início ao mesmo em qualquer momento ou lugar, em antecipação à sua presença no ponto de saída do espaço aduaneiro europeu, evitando as filas de espera para acesso aos terminais eletrónicos de certificação (“quiosque”).
Declarar atividade + Simples (medida #26/2020)	A implementação desta medida está a decorrer de forma faseada, encontrando-se a declaração de início e cessação de atividade já implementadas no ano de 2022, estando a decorrer os trabalhos da declaração de alterações, prevendo-se finalizar no decorrer do ano de 2023.



1. Atividades desenvolvidas em 2022 – Avaliação da execução

➤ Resumo da execução das atividades por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Nº de atividades 2022		Nº de atividades - execução 2022			
	Planeadas	Eliminadas	Avaliadas	Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
AAP	5		5	5		
AGCI	7		7	7		
AGI	4		4	4		
AGOC	6		6			6
AJTFF	7		7	7		
ASA	8		8	8		
ASI	7		7	6	1	
CEF	9		9	9		
DSA	11		11	11		
DSADC	6		6	6		
DSAFA	5		5	5		
DSAI	8		8	8		
DSC	5		5	5		
DSCC	4		4	4		
DSCJC	5		5	3	2	
DSCPAC	9		9	9		
DSCPL	6		6	6		
DSCRI	7		7	7		
DSF	4		4	4		
DSGCT	9		9	9		
DSGR	9		9	9		
DSGRF	4		4	4		
DSGRH	9		9	9		
DSIE	6		6	6		
DSIECV	8		8	7		1
DSIFAE	5		5	5		
DSIMI	10		10	9	1	
DSIMT	10		10	10		
DSIRC	9		9	8	1	
DSIRS	4		4	4		
DSIVA	7		7			7
DSJT	8		8	7	1	
DSL	7		7			7
DSPCG	8		8	7	1	
DSPCIT	8		8	8		
DSR	9		9	9		
DSRA	11		11			11
DSRC	4		4	4		
DSRI	6		6	6		
DSTA	5		5			5
DSTAL	6		6	6		
UGC	8		8	8		
TOTAL	293	0	293	249	7	37

➤ Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas, por objetivo

Facilitar o cumprimento voluntário			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Acompanhar e controlar o desempenho do sistema de contraordenação e de informações vinculativas	DSJT	100
	Acompanhar e controlar o desempenho dos sistemas de cobrança coerciva	DSGCT	100
	Analisar e dar resposta às questões do e-balcão	DAS, DSGR, DSIMI, DSIMIT, DSPCIT, DSIFAE	100
		DSIVA	0
	Apreciar e responder a pedidos de informação vinculativa do próprio ano	DSIRC	100
	Apreciar e responder a pedidos de informação vinculativa pendentes	DSIRC	76,6
	Apreciar e responder aos pedidos de informação vinculativa	DSIECIV, DSIMI, DSIMIT, DSRI	100
	Assegurar a participação nas reuniões internacionais	CEF	100
	Atualização informação financeira	DSR	100
	Atualizar toda a informação constante da página da AT, na área agrícola e industrial	DSL	0
	Campanha do IRS-2020	DSIRS	100
	Controlo dos benefícios fiscais	DSIMI	100
	Divulgar o débito direto	DSC	100
	Elaborar instruções administrativas	DSIECIV	100
		DSIVA	0
	Elaborar instruções aos serviços	DSGCT, DSJT	100
	Elaborar pareceres e informações	CEF	100
	Elaborar projetos informáticos de campanha	DSIRC	100
	Gerir e Monitorizar a Aplicação e Metodologia de Indução ao Cumprimento Voluntário	DSPCIT	100
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	0
	Monitorizar os pressupostos de concessão de isenções dos IEC	DSIECIV	0
	Monitorizar tempos de resposta	DSR	100
	Preparar projetos de transposição de diretivas	CEF	100
	Promoção do exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC	100
	Promover a diminuição do uso do cheque	DSCC	100
	Propor ou apoiar a criação de propostas de alertas/divergências	DSGR	100
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre bens de duplo uso	DSL	0
	Realizar estudos e análises	DSIMIT	100
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços	DAS	100
	Rever as FAQ disponibilizadas relativas à área de registo de contribuintes	DSRC	100
	Taxa de respostas a pedidos de apoio no âmbito do controlo da troca automática de informação	DSRI	100
	Implementação do novo quadro legislativo aduaneiro	Desenvolver as ações necessárias e adequadas para a implementação do CAU	DSRA
Elaborar os requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos aduaneiros		DSRA	0
Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020		DSRA	0
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	0
	Avaliar o impacto aduaneiro de projetos de diploma elaborados por outros organismos	DSRA	0
	Elaborar a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada	DSTA	0
	Elaborar instruções administrativas	DSRA	0
	Elaborar projetos de diploma	DSRA	0
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador	DSTA	0

Facilitar o cumprimento voluntário

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e preparar respostas às notificações para cumprir e pareceres fundamentados	CEF	100
	Analisar os pedidos de reenvio prejudicial	CEF	100
	Propor alterações legislativas decorrentes dos procedimentos de contencioso e pré-contencioso europeu	CEF	100

Reforçar o combate à fraude e evasão

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar o cumprimento da regulamentação aplicável	Conferir /verificar os processos concluídos	DSL	0
Assegurar os interesses financeiros da Comunidade Europeia	Preparar e acompanhar a tramitação dos processos relativos à colocação à disposição dos recursos próprios tradicionais	DSTA	0
Aumentar a eficácia das ações inspetivas e incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	100
	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Confirmação dos pontos	DSAFA	100
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro de veículos	DSIMT	100
	Efetuar o cruzamento da informação enviada através da modelo 11	DSIMT	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 União	Gestão do Risco	DSAFA	100
Incrementar a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Proceder à apreciação de situações complexas detetadas pelos serviços regionais e elaborar notas técnicas relativas a pedidos de Derrogação de Sigilo Bancário e Cláusula Geral Anti abuso	DSPCIT	100
	Realizar seleções de contribuintes para inspeção em articulação com as UO regionais	DSPCIT	100
Incrementar a eficácia e eficiência dos processos de investigação	Realizar ações de investigação	DSIFAE	100
	Realizar ações em processos de inquérito	DSIFAE	100
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Cooperação com FSS	DSAFA	100
Participar e cooperar com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros EM	Participar em reuniões internacionais	DSIECIV	100
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Avaliar o impacto das medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Identificar riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Propor medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Disponibilização de documentos eletrónicos	CEF	100
Concretizar e analisar as decisões em processos de revisão administrativa e judicial	Otimizar o tempo para processamento de reembolso ao contribuinte	UGC	100
Reduzir os prazos médios de resposta nos serviços prestados	Administrar a firewall de webservices	ASI	100
	Administrar a solução de gestão de utilizadores	ASI	100
	Analisar / Tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	100
	Analisar emails	DSIRC	100
	Analisar os processos de reembolsos internacionais	DSRI	100
	Analisar pedidos de informação à DSIRC	DSIRC	100
	Controlar os vírus informáticos	ASI	100
	Controlo das inscrições/atualizações das matrizes e das isenções informatizadas	DSIMI	100
	Efetuar a síntese do apuramento da DF para efeitos de CGE, Parecer CGE e OE	DSPCG	100
	Liquidações efetuadas até final do prazo	DSIRS	100
	Participar na elaboração do TAS-OCDE	DSPCG	100
	Pedidos de isenções de IVA - aquisição de viaturas pelas missões diplomáticas	DSIVA	0
	Pedidos de Restituições de IVA (Outros Regimes)	DSIVA	0
	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	100
	Representar a AT nos tribunais arbitrais, fiscais ou quaisquer outros	DSCJC	99,9
	Responder aos pedidos solicitados e esclarecimento	DSC	100
	Resposta aos pedidos de informação em processos de contencioso administrativo	DSIMI	45
	Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	Auditar o cumprimento dos prazos	DSR
Promover a conclusão do procedimento dentro do prazo legal		DSR	100
Reduzir os tempos de tramitação processual	Acompanhar o concurso externo para Especialista de Informática	DSGRH	100
	Acompanhar o concurso externo para IATA	DSGRH	100
	Agilizar procedimentos	DSR	100
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMI	100
	Analisar os processos de contencioso (RH e revisões oficiosas)	DSRI	100
	Apreciar os pedidos de informação dos clientes internos e externos	DSIECIV	100
	Apurar as Receita mensais das Regiões Autónomas	DSCC	100
	Atualizar o Manual dos IEC	DSIECIV	100
	Avaliar os prédios urbanos	DAS	100
	Conclusão de processos com melhores níveis de desempenho	DSIMI	100
	Elaborar o Balanço Social de 2021	DSGRH	100
	Elaborar planos de agilização de procedimentos e controlo da dívida, nomeadamente de devedores estratégicos	DSGCT	100
	Instrução processos CAAD	DSIRS	100
	Instruir processos de Inquérito e Disciplinares	DSCJC	100
	Monitorizar a conclusão processos	DSR	100
	Monitorizar a movimentação processual e detetar os desvios	DSJT	100
	Participar em reuniões na União Europeia	DSIVA	0
	Prestar apoio jurídico	DSCJC	99,9
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DSA	100
	Realizar os processos instaurados no ano ou em anos anteriores	DSIMI	100
	Realizar processo CAAD	DSIVA	0
	Realizar processos	DSIRC	100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
	Realizar processos de revisões ofícios e recursos hierárquicos	DSIRC	100
	Realizar processos do CAAD	DSIRC	100
	Reconhecer atempadamente os pedidos de isenção de ISP	DSIECIV	100
	Recuperar processos de anos anteriores	DSA	100
	Reduzir os tempos tramitação processual	DSIFAE	100
	Tramitar com celeridade a dívida nova	DSGCT	100
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMT	100
	Analisar/tratar processos	DSIMT	100
	Apreciar e propor a decisão dos pedidos de autorizações	DSRA	0
	Apreciar e responder aos pedidos de emissão de IPV	DSTA	0
	Apreciar e responder às solicitações efetuadas por OE, cidadãos e outras entidades	DSRA	0
	Assegurar um grau crescente de automatização de procedimentos	DSRA	0
	Controlar e acompanhar as solicitações efetuadas via email	DSIMT	100
	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL	0
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	0
	Responder a solicitações de serviços e contribuintes	DSRC	100

Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaboração do Relatório CFEFA	DSGR	100
	Elaborar informações e estudos	DSGR	100
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de gestão	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT	100
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da ITA	DSPCIT	100
Assegurar o tempo de resposta às solicitações (Queixas)	Apoiar e informar os contribuintes e operadores económicos na defesa dos seus direitos	DSADC	100
Aumentar a produtividade e os níveis de desempenho dos serviços	Acompanhar o ciclo de vida das aplicações informáticas	DSGCT	100
	Acompanhar o ciclo de vida dos sistemas de informação	DSJT	99
	Disponibilizar informação de gestão	DSGCT, DSJT	100
	Melhorar a qualidade das informações e responder às solicitações	DSGCT	100
	Responder a solicitações de entidades externas e internas	DSJT	100
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Gerir o conteúdo do Portal das Finanças	DSCPAC	100
	Gerir o inventário da documentação	DSCPAC	100
Aumentar o grau de satisfação dos contribuintes e agentes económicos	Monitorizar a resposta da AT às questões colocadas à Provedoria de Justiça o trabalho desenvolvido	DSADC	100
	Monitorizar e analisar estatisticamente as questões colocadas nas queixas	DSADC	100
Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado	Estudo da estabilidade dos padrões de controlo do Biodiesel por FTIR	DSTAL	100
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA	100
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSA	100
	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores	DSA	100
Melhorar o apoio ao contribuinte	Monitorizar a produtividade	DSC	100
	Monitorizar os pedidos de esclarecimento	DSC	100
Otimizar o Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes (SGRC)	Rever e atualizar os manuais de utilizador do SGRC (Inscrição e alteração ao registo - Pessoa singular)	DSRC	100

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a solução de acesso remoto	ASI	100
Agilizar a contratação pública	Realizar procedimentos de contratação Pública	DSCPL	100
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH	100
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar e enviar instruções e informações aos serviços	DSCPAC	100
	Elaborar e rever cartazes / brochuras / folhetos / informativos	DSCPAC	100
	Elaborar relatórios / quadros-síntese / newsletters	DSCPAC	100
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de gestão	Elaborar e monitorizar os instrumentos de gestão	DSPCG	100
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Emitir esclarecimentos sobre o Regulamento dos Uniformes (RU)	DSGRH	100
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da lei	DSGRH	100
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT	DSIE	100
	Realizar as obras de remodelação e conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	DSIE	100
Assegurar a gestão integrada das instalações da AT	Atualizar os dados dos imóveis afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIE	DSIE	100
	Efetuar a manutenção dos equipamentos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar planos de emergência nos edifícios da AT	DSIE	100
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	DSIE	100
Assegurar o apoio técnico e científico em matérias de complexidade acrescida	Avaliação e análise de propostas e diplomas legislativos	DSADC	100
	Elaborar pareceres	DSADC	100
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Proceder ao acompanhamento da implementação das recomendações e propostas mencionadas em relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas, e departamentos da UE) contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI	100
	Realizar auditorias internas	DSAI	100
Assegurar o processamento das alterações remuneratórias	Processar as alterações remuneratórias	DSGRF	100
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100
	Apresentar propostas de inquéritos e elaborar relatórios de avaliação de resultados	DSPCG	100
	Aumentar o nível de satisfação dos cidadãos, agentes e operadores económicos	ASA	100
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC	100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos da AT	ASA	100
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGI, AJTFF, AGCI, AGOC	100
	Realizar auditorias à qualidade dos processos da AT	AGOC	0
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna e otimizar os recursos	Realizar auditorias à qualidade dos processos da AT	DSPCG	100
	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI	100
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria	DSAI	100
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais	Realizar ações de formação específica em auditoria interna	DSAI	100
	Organizar e participar nas Reuniões Internacionais de Alto Nível	DSCRI	100
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (<i>Customs Laboratories European Network</i>)	DSTAL	100
	Validar métodos de análise	DSTAL	100
Elaborar e monitorizar o orçamento da AT	Elaboração e submissão da proposta de orçamento da AT	DSGRF	100
	Monitorização da execução orçamental	DSGRF	100

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Analisar as situações denunciadas no âmbito do planeamento da gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	DSAI	100
	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI	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 de Programas Comunitários	DSCRI	100
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 das aplicações	AGCI, AJTFF	100
	Controlar a disponibilidade dos sistemas informáticos da AT	ASA	100
	Gerir bases de dados	AAP	100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	0
	Promover a qualidade do código desenvolvido pela ASA	ASA	100
	Resolver os incidentes e problemas encaminhados para 2ª linha	AJTFF, AGCI, AGI, ASA	100
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	0
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Apurar divergências na receita	DSCC	100
Melhorar e agilizar as tarefas de Logística	Gerir a avaliação de viaturas abandonadas a favor do Estado	DSCPL	100
	Gerir a recolha da correspondência no NGD	DSCPL	100
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Acompanhar as atividades no âmbito da SST (Projeto Universidade Nova / DGAEP)	DSGRH	100
	Contribuir para o levantamento de processos da AT	AGOC	0
		CEF, DSCRI	100
	Coordenar e colaborar no desenvolvimento de relatórios padronizados de Estatísticas GPS	DSPCG	100
	Desenvolvimento de uma solução de gestão da informação georreferenciada	DSA	100
	Elaborar o inventário da documentação concluída e a lista dos bens para abate	DSTAL	100
	Enviar informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC	100
	Executar as rotinas referentes à norma ISO 27001	ASI	100
	Executar medidas Simplex	DSIMT	100
		DSIVA, DSRA	0
	Gerir a execução dos projetos PRR	DSCPL	100
	Gerir a revisão dos perfis atribuídos	DSCPL, DSGRH, DSTAL, DSIMI, DSPCIT, DSA, DSR, DSAFA, DSCJC, DSGCT, DSGR, DSJT	100
	Gerir o conteúdo do Portal das Finanças	DSCPAC	100
Gerir inventário da documentação e da lista de bens para abate	AGOC, DSL, DSRA	0	
	DSR, DSCJC, UGC, AAP, AGCI, AGI, ASA, AJTFF, CEF, DSA, DSAFA, DSAI, DSC, DSCPL, DSCRI, DSF, DSGCT, DSGR, DSGRF, DSI, DSGRH, DSIEIC, DSIMI, DSIMT, DSIRS, DSJT, DSRC, DSRI, DSIRC, DSIFAE, DSPCIT	100	

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSADC	100
	Participar no desenvolvimento do projeto PRR - TD-C17-i02 Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da AT	DSPCG	100
	Promover as comunicações eletrónicas	DSR	100
	Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC	100
	Quantificar a informação produzida na UO	DSCC	100
	Rever os processos da AT	DSPCG	10
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Realizar e participar em atividades temáticas de debate e troca de boas práticas	DSF	100
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Promover a aprendizagem organizacional	DSF	100
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organizar e desenvolver sessões informativas de natureza presencial e virtual, junto dos operadores económicos e no Portal das Finanças	DSF	100
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Assegurar a proteção das ligações com o exterior	ASI	100
	Atualizar os projetos da ASA do SGPC	ASA	100
	Atualizar os projetos da ASA no sistema de suporte à gestão	ASA	100
	Controlar a execução dos projetos	AJTFF, AGCI	100
	Controlar o cumprimento da norma sobre logs	ASI	25
	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AJTFF, AGCI, AGI	100
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100
	Planear conceber e acompanhar o desenvolvimento de projetos	AGCI	100
Promover a renovação e atualização do parque informático da AT	Manter atualizado o planeamento das tarefas de renovação dos postos de trabalho	AGOC	0
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP	100
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 e acompanhar os Programas PICAT VI, PICATFin e ações ad hoc	DSCRI	100
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT VI	DSCRI	100

2. Avaliação do sistema de controlo interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	N/A	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			<p>O Código de Conduta dos trabalhadores da AT, cuja revisão se iniciou em 2022, define claramente os valores éticos e de integridade. O PGRICIC contém uma matriz de riscos e medidas preventivas dedicada à área comportamental, transversal a todos os serviços. A AT tem elaborada, também, uma Carta do Utente, disponível no Portal das Finanças e afixada nos serviços locais.</p> <p>Implementação de medidas no âmbito do Regime Geral de Prevenção da Corrupção (Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 dezembro), concretamente com disponibilização na Intranet das normas, minutas e procedimentos a observar nos pedidos de autorização, alteração e cessação de acumulação de funções (art.º 14.º RGPC), procedendo-se à revisão das autorizações de acumulação de funções concedidas, sempre que tal se justifica.</p>
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			<p>Na gestão da formação, o desenvolvimento dos trabalhos relacionados com o modelo de gestão da aprendizagem por competências tem proporcionado a construção de uma metodologia de trabalho mais apropriada à obtenção dos resultados pretendidos, nomeadamente, no que respeita à definição dos níveis de complexidade dos cursos incluídos no catálogo de formação.</p> <p>O ano 2022 foi, igualmente, destacado pelo trabalho das Comissões de Qualificação e Técnicas, nomeadamente, na definição de referenciais de competências organizacionais e de suporte; referenciais de formação e de certificação. Este tem sido um trabalho complexo, mas essencial para que seja garantida a adequação da formação às reais necessidades dos serviços e trabalhadores da AT.</p>
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Sim, foram realizadas 58 auditorias internas e 12 auditorias externas cobrindo toda a tipologia de serviços da AT e áreas temáticas.
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			<p>Em fase de conclusão a avaliação em sede de SIADAP 2 (dirigentes e chefias tributárias e aduaneiras da AT, relativa a 2021).</p> <p>A decorrer a avaliação SIADAP 2 (relativa ao ano de 2022) e a avaliação em SIADAP 3 (restantes trabalhadores, relativa ao ciclo 2021/2022), a finalizar em 2023.</p>
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			Em 2022: 81,15%.

3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			No caso da DSAI, existe um Manual de Auditoria, complementado por instruções de serviço internas.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Em termos gerais, não. Mas sim por categorias/cargos (movimentos de transferências, abertos a todos os trabalhadores da AT) ou funções (área aduaneira). Em 2022, foram abertos movimentos de transferência, ainda em curso.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Foi contratualizada consultoria técnica que, para além da formação prática na utilização da ferramenta de gestão de processos [SAP PowerDesigner], apresentou uma reorganização da macroestrutura e revisão da metodologia. Foram modelados os processos de gestão documental [por enquanto sem Macroprocesso associado], modelado de raiz o Macroprocesso do Planeamento, e transpostos da ferramenta de gestão de processos Casewise, os Macroprocessos incluídos nas auditorias da Qualidade [ISO 9001]: Desenvolvimento de Sistemas; Segurança Informática e Serviço ao Cliente.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			A desmaterialização documental já suporta e normaliza parte significativa do circuito, sendo de realçar que a quase totalidade dos circuitos associados ao controlo de fronteiras, à gestão de imposto, inspeção e justiça, se encontram suportados pelos sistemas aplicativos centrais. Decorrente das obrigatoriedades legais, na sua maioria, impõe a manutenção da documentação probatória, em suporte papel [de documentos entregues e/ou produzidos], parte significativa digitalizada para integrar processos desmaterializados. Neste contexto, a redundância entre os circuitos analógicos e digitais verificam-se enquanto obrigatoriedade legal. Está em análise, com a DGLAB, a possibilidade da eliminação do suporte papel, por digitalização, cumprindo normas e regras de controlo de qualidade, que mitiguem erros, nomeadamente com a segregação de funções entre a digitalização, registo de metadados e a distribuição.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Em outubro de 2022, foi aprovado o novo PGRIC da AT.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			A AT realiza, através da DSAI, a monitorização anual e intercalar (para a monitorização da execução das medidas preventivas de riscos elevados e muito elevados) do PGRIC da AT.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			O sistema de controlo interno da AT é composto por um conjunto de sistemas aplicativos que suportam os processos críticos, tanto de negócio como de suporte, estando claramente definidas, para cada um desses sistemas, as respetivas especificações técnicas.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas e utilizada nos processos de decisão.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			Os sistemas estão desenvolvidos seguindo normas e boas práticas de desenvolvimento aplicativo, gestão de fluxos de informação/qualidade de dados, auditabilidade e segurança.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			O processo de tomada de decisão é suportado em informação, quer com base nos sistemas operacionais, quer nos sistemas analíticos de suporte à decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Existem procedimentos para controlo do acesso a informação e ativos de acordo com a norma ISO 27001.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			Não existe informação nas estações de trabalho, porque esta é armazenada nas áreas de trabalho dos servidores locais dos serviços, aos quais se aplicam as políticas de backup, com procedimentos para cópias de segurança regulares.
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			Existem procedimentos para controlo da troca de informação de acordo com a norma ISO 27001, legislação e protocolos em vigor.

3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes

Questionário 2022

Data de Início: 2023-01-09

Data de Fim: 2023-01-16



1. Em 2022 utilizou algum canal de comunicação com a AT? [Portal das Finanças, Presencial, Telefónico, e-balcão]

- 1.1 Sim
- 1.2 Não

2. Em que qualidade o fez, maioritariamente?

- Particular
Empresário / Gerente / Administrador
Advogado
Solicitador
Contabilista Certificado
Notário
Despachante Oficial
Outros Profissionais

3. Qual [quais] utilizou?

		Sim	Não
3.1	Portal das Finanças	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2	E-Balcão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3	Centro de Atendimento Telefónico (CAT AT)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4	Atendimento Presencial por Marcação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5	Atendimento Presencial sem Marcação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Como classifica o Portal das Finanças, quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
4.1	Facilidade em encontrar a informação/serviço pretendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2	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"/>
4.3	Fiabilidade e utilidade da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4	Qualidade global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Como classifica o E-Balcão, quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
5.1	Qualidade e clareza da informação prestada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2	Rapidez da resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3	Qualidade global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal?

- 6.1 Maior confiança na informação prestada
- 6.2 Facilidade de utilização e rapidez na resposta
- 6.3 Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças

7. Serviço pretendido inexistente (descrição)

8. Como classifica o Atendimento Telefónico da AT, quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
8.1	Profissionalismo e simpatia no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.2	Qualidade e clareza da informação prestada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.3	Qualidade global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal?

9.1	Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
9.2	Rapidez no acesso à informação	<input type="radio"/>
9.3	Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças	<input type="radio"/>

10. Serviço pretendido inexistente (descrição)

11. Como classifica o Atendimento Presencial, quanto a:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
11.1	Profissionalismo e simpatia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2	Qualidade e clareza da informação prestada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3	Qualidade global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal?

12.1	Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
12.2	Rapidez no acesso à informação	<input type="radio"/>
12.3	Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças	<input type="radio"/>

13. Serviço pretendido inexistente (descrição)

14. Como classifica o atendimento presencial por marcação, quanto a:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
14.1	Facilidade no agendamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.2	Disponibilidade de datas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.3	Disponibilidade de assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Agendou o atendimento porque:

15.1	Tentou previamente, sem sucesso, um atendimento presencial sem marcação	<input type="radio"/>
15.2	Preferiu, desde logo, garantir o atendimento	<input type="radio"/>

16. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
16.1	Acedeu, em 2021, a outros portais da AP?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
17.1 Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.2 Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.3 Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.4 Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.5 Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.6 Avaliação Global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. A sua participação e opinião são importantes para a AT. Pretende:

	Sim	Não
18.1 Apresentar uma Sugestão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.2 Fazer um Elogio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.3 Fazer uma Crítica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Escreva neste espaço a sua Sugestão

20. Escreva neste espaço o seu Elogio

21. Escreva neste espaço a sua Crítica

22. Sobre este questionário:

	Sim	Não
22.1 A linguagem utilizada é clara e precisa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Sexo

23.1 Feminino	<input type="radio"/>
23.2 Masculino	<input type="radio"/>
23.3 Não especificado	<input type="radio"/>

24. Faixa etária

24.1 Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
24.2 Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
24.3 Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
24.4 Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
24.5 Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

25. Habilitações literárias

25.1 Ensino Superior	<input type="radio"/>
25.2 12º ano ou equivalente	<input type="radio"/>
25.3 Ensino Básico	<input type="radio"/>

26. Situação

26.1	Empresário em nome individual	<input type="radio"/>
26.2	Administrador / Gerente	<input type="radio"/>
26.3	Profissional liberal	<input type="radio"/>
26.4	Trabalhador por conta de outrem	<input type="radio"/>
26.5	Estudante	<input type="radio"/>
26.6	Desempregado	<input type="radio"/>
26.7	Aposentado/Reformado	<input type="radio"/>

27. Qual a sua área de residência?

Açores
Aveiro
Beja
Braga
Bragança
Castelo Branco
Coimbra
Évora
Faro
Guarda
Leiria
Lisboa
Madeira
Portalegre
Porto
Santarém
Setúbal
Viana do Castelo
Vila Real
Viseu
Estrangeiro

4. Balanço Social

Quadro síntese de indicadores sociais

Indicadores sociais			2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total de Trabalhadores da AT a 31 de dezembro			11.122	10.996	10.995	11.015	11.243	11.021	10.782	10.488
Idade Média	\sum idades ÷ total de trabalhadores	Anos	50,1	51,0	51,8	52,6	53,5	54,1	54,6	55,2
Nível Médio de Antiguidade	\sum antiguidades ÷ total de trabalhadores	anos	24	25,1	26	26,7	27,3	28,0	28,5	29,2
Taxa de Feminização	Trab. sexo feminino ÷ total de trabalhadores	*100	58,9%	59,0%	59,1%	59,1%	60,0%	60,0%	60,4%	60,5%
Taxa de Masculinização	Trab. sexo masculino ÷ total de trabalhadores	*100	41,1%	41,0%	40,9%	40,9%	40,0%	40,0%	39,6%	39,5%
Taxa de Envelhecimento	\sum Trabalhadores \geq 55 anos ÷ total de trabalhadores	*100	35,7%	41,4%	45,7%	48,4%	50,8%	52,5%	53,0%	54,7%
Taxa de Emprego Jovem	\sum Trabalhadores < 30 anos ÷ total de trabalhadores	*100	0,4%	0,1%	0,03%	0,1%	0,01%	0,07%	0,05%	0,12%
Taxa de Formação Superior	Dout+Mestr+Lic+Bach ÷ total de trabalhadores	*100	49,7%	47,0%	50,6%	51,4%	50,8%	51,9%	53,1%	54,3%
Rácio de horas de formação *	Total de horas de Formação ÷ (total de trabalhadores*22d*7h*11m)	*100	1,9%	1,3%	1,3%	1,8%	1,6%	1,1%	0,9%	0,75%
Taxa de Admissões	Total de movimentos de admissões ÷ total de trabalhadores	*100	12,6%	2,6%	3,0%	15,2%	17,8%	3,9%	2,6%	1,8%
Taxa de Saídas	Total de movimentos de saídas ÷ total de trabalhadores	*100	9,4%	3,8%	3,0%	15,0%	15,8%	5,9%	4,9%	4,9% ^(a)
Taxa de Reposição/ Cobertura	Total de movimentos de admissões ÷ total de movimentos saídas	*100	134,4%	69,8%	99,7%	101,2%	112,9%	65,8%	54,4%	36,2% ^(a)
Taxa de Indisciplina	N.º processos disciplinares instaurados ÷ total de trabalhadores	*100	1,3%	1,3%	1,1%	1,5%	1,2%	1,3%	1,3%	0,9% ^(a)

* N.º de horas de trabalho para cálculo do Rácio: 2015 – 8h; 2016 a 2022 – 7h;

^(a) Os indicadores apresentados foram calculados sem considerar as mobilidades intercarreiras, as quais não configuram verdadeiros movimentos de entrada/saída da AT, embora tenham de ser registados dessa forma para efeitos de Balanço Social e SIOE – Sistema de Informação e Organização do Estado.

5. Ranking dos serviços homogêneos

Alfândegas - *ranking* referente a 2022

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alfândega de Braga	119,84
2	Alfândega do Funchal	118,87
3	Alfândega de Faro	118,48
4	Alfândega de Ponta Delgada	117,99
5	Alfândega de Alverca	117,61
6	Alfândega De Leixões	116,17
7	Alfândega de Setúbal	116,16
8	Alfândega do Aeroporto de Lisboa	114,95
9	Alfândega do Aeroporto do Porto	114,74
10	Alfândega de Aveiro	107,27
11	Alfândega Marítima de Lisboa	107,12
12	Alfândega do Freixieiro	96,13
13	Alfândega do Jardim do Tabaco	87,45
14	Alfândega de Viana do Castelo	86,80
15	Alfândega de Peniche	81,41

Direções de finanças – *ranking* referente a 2022

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DD Horta	122,05
2	DF Angra Heroísmo	120,99
3	DF Ponta Delgada	120,89
4	DF Guarda	120,74
5	DF Faro	120,47
6	DF Bragança	120,33
7	DF Viseu	119,94
8	DF Aveiro	119,57
9	DF Portalegre	119,42
10	DF Santarém	118,95
11	DF Beja	118,70
12	DF Coimbra	118,70
13	DF Setúbal	118,68
14	DF Braga	118,24
15	DF Castelo Branco	118,23
16	DF Viana do Castelo	118,10
17	DF Évora	118,01
18	DF Porto	117,22
19	DF Leiria	116,54
20	DF Vila Real	111,06
21	DF Lisboa	107,87

Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2022

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.	Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Estremoz	362,70	65	Torres Vedras	130,72
2	Lisboa - 03 SF	288,15	66	Oliveira do Hospital	130,61
3	Guimarães - 1 SF	264,60	67	Barcelos	129,72
4	Loures - 4 SF	264,44	68	Almeirim	128,38
5	Gondomar - 2 SF	220,99	69	Leiria - 2 SF	126,90
6	Felgueiras	215,51	70	Lisboa - 09 SF	126,53
7	Matosinhos - 2 SF	188,16	71	Alcobaça	126,02
8	Porto de Mós	185,87	72	Fafe	125,96
9	Maia	184,06	73	Pombal	124,48
10	Odivelas	181,87	74	Gondomar - 1 SF	124,09
11	Vila Nova de Gaia - 1 SF	172,69	75	Albergaria-a-Velha	123,77
12	Faro	171,64	76	Mangualde	123,37
13	Sintra - 4 SF	171,44	77	Aveiro - 1 SF	122,14
14	Braga - 1 SF	170,87	78	Lisboa - 10 SF	121,40
15	Sintra - 2 SF	167,69	79	Oliveira de Azeméis	121,27
16	Loulé - 1 SF	167,30	80	Viseu	121,08
17	Santo Tirso	167,14	81	Lagos	120,65
18	Paredes	166,77	82	Oeiras - 2 SF	120,60
19	Loures - 1 SF	166,77	83	Macedo de Cavaleiros	120,28
20	Paços de Ferreira	166,65	84	Santiago do Cacém	120,04
21	Lisboa - 01 SF	166,08	85	Lisboa - 07 SF	119,57
22	Nazaré	164,33	86	Rio Maior	118,41
23	Albufeira	163,59	87	Mafra	118,30
24	Loulé - 2 SF	162,00	88	Amarante	117,69
25	Vizela	158,48	89	Vila do Conde	117,61
26	Matosinhos - 1 SF	157,75	90	Coimbra - 1 SF	117,46
27	Vila Nova de Famalicão	157,14	91	Lisboa - 05 SF	116,49
28	Moita	156,67	92	Praia Da Vitória	116,28
29	Vila Franca de Xira - 2 SF	156,18	93	Valongo - 1 SF	116,16
30	Almada - 3 SF	155,98	94	Oeiras - 1 SF	115,32
31	Alenquer	155,39	95	Valongo - 2 SF	114,98
32	Seixal - 2 SF	154,79	96	Vila Franca de Xira - 1 SF	113,66
33	Silves	151,36	97	Olhão	112,94
34	Cascais - 1 SF	150,47	98	Loures - 3 SF	112,03
35	Guimarães - 2 SF	149,57	99	Santa Maria da Feira - 2 SF	111,27
36	Vila Nova de Gaia - 2 SF	149,53	100	Porto - 03 SF	110,87
37	Cartaxo	148,71	101	Évora	110,77
38	Sintra - 3 SF	148,33	102	Coruche	110,59
39	Almada - 1 SF	148,26	103	Póvoa do Varzim	110,33
40	Vila Nova de Gaia - 3 SF	146,59	104	Porto - 05 SF	109,35
41	Marco de Canavezes	146,54	105	Vale de Cambra	109,33
42	Águeda	146,47	106	Chaves	108,21
43	Lisboa - 04 SF	146,44	107	Odemira	107,89
44	Peso da Régua	145,60	108	São João da Madeira	106,42
45	Montijo	144,39	109	Cantanhede	105,91
46	Elvas	142,29	110	Aveiro - 2 SF	105,81
47	Setúbal - 1 SF	142,09	111	Cascais - 2 SF	104,63
48	Amadora - 1 SF	141,64	112	Tomar	103,99
49	Portimão	140,25	113	Abrantes	103,39
50	Santa Maria da Feira - 3 SF	140,25	114	Marinha Grande	102,86
51	Tavira	139,52	115	Bragança	102,48
52	Leiria - 1 SF	138,79	116	Lisboa - 02 SF	102,47
53	Penafiel	138,76	117	Lisboa - 08 SF	102,30
54	Seixal - 1 SF	138,55	118	Porto - 04 SF	101,68
55	Ovar	137,07	119	Mirandela	101,44
56	Porto - 01 SF	136,83	120	Ponte de Lima	100,87
57	Lisboa - 11 SF	136,73	121	Lisboa - 06 SF	100,69
58	Ourém	135,70	122	Barreiro	99,89
59	Sesimbra	134,43	123	Serpa	99,73
60	Santa Maria da Feira - 1 SF	134,40	124	Ponta Delgada	99,55
61	Sintra - 1 SF	133,94	125	Vila Real	98,99
62	Santarém	132,67	126	Estarreja	98,82
63	Amadora - 3 SF	131,98	127	Viana do Castelo	97,89
64	Palmela	131,86	128	Trofa	97,55
			129	Figueira da Foz - 2 SF	96,88

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
130	Ílhavo	96,61
131	Amadora - 2 SF	95,69
132	Lamego	94,78
133	Mealhada	94,64
134	Setúbal - 2 SF	94,51
135	Caldas da Rainha	94,33
136	Lagoa (Algarve)	93,72
137	Alcochete	93,71
138	Braga - 2 SF	93,27
139	Vila Verde	92,75
140	Guarda	92,44
141	Tondela	91,80
142	Coimbra - 2 SF	89,91
143	Ponte de Sor	89,59
144	Anadia	89,39
145	Azambuja	88,91
146	Torres Novas	87,96
147	Almada - 2 SF	85,99
148	Bombarral	84,46
149	Gouveia	84,32
150	Porto - 02 SF	83,90
151	Lourinhã	82,43
152	Espinho	82,28
153	Vila Real de Santo António	81,79

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
154	Peniche	81,47
155	Seia	79,88
156	Portalegre	79,67
157	Beja	77,99
158	Madalena (Pico)	76,70
159	Figueira da Foz - 1 SF	76,49
160	Montemor-o-Velho	75,73
161	Alcanena	75,46
162	Arcos de Valdevez	75,33
163	Moura	74,21
164	Montemor-o-Novo	70,61
165	Santa Maria da Feira - 4 SF	69,77
166	Fundão	68,59
167	Ribeira Grande	68,32
168	Grândola	68,10
169	Lagoa (Açores)	64,41
170	Alcácer do Sal	63,55
171	Castelo Branco - 1 SF	62,26
172	Entroncamento	60,07
173	Covilhã	57,64
174	Angra do Heroísmo	57,28
175	Castelo Branco - 2 SF	38,32
176	Horta	36,19

Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2022

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Mourão	249,95
2	Nelas	233,23
3	Paredes de Coura	181,60
4	Salvaterra de Magos	174,97
5	Alvaiázere	168,07
6	Lousada	166,15
7	Cadaval	164,32
8	Mação	163,48
9	Baião	161,56
10	Vila Nova de Cerveira	149,18
11	Castro Marim	148,03
12	Penacova	146,36
13	Vieira do Minho	143,43
14	Castanheira de Pera	142,12
15	Cabeceiras de Basto	142,01
16	Cinfães	136,11
17	Benavente	136,05
18	Melgaço	135,13
19	Vinhais	132,76
20	Mira	131,09
21	Ferreira do Alentejo	127,92
22	São Brás de Alportel	125,84
23	Santa Marta de Penaguião	124,47
24	Meda	123,58
25	Crato	123,13
26	Arganil	121,99
27	Mondim de Basto	120,41
28	Tábua	119,42
29	Valença	117,39
30	Sousel	116,30
31	Batalha	115,53
32	Sabugal	113,63
33	Almeida	113,03
34	Borba	113,00

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
35	Celorico de Basto	112,92
36	Santa Cruz da Graciosa	112,83
37	Póvoa de Lanhoso	112,78
38	Vagos	112,38
39	Sátão	112,06
40	Caminha	111,52
41	Almodôvar	110,34
42	Freixo de Espada à Cinta	110,22
43	Esposende	107,92
44	Castro Daire	107,23
45	Valpaços	105,33
46	Marvão	102,16
47	Murça	101,45
48	Penela	100,08
49	Belmonte	99,42
50	Penedono	99,14
51	Vimioso	97,94
52	Aljustrel	97,70
53	Oliveira do Bairro	96,90
54	Idanha-a-Nova	96,72
55	Arruda dos Vinhos	95,81
56	Sernancelhe	95,31
57	Avis	94,36
58	Nisa	93,90
59	Alter do Chão	92,61
60	Pinhel	92,33
61	Murtosa	91,40
62	Ansião	90,71
63	Monção	88,71
64	Pampilhosa da Serra	88,52
65	Celorico da Beira	88,02
66	Oliveira de Frades	87,64
67	Soure	86,66
68	Miranda do Douro	85,58

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
69	Montalegre	85,56
70	Proença-a-Nova	85,04
71	Viana do Alentejo	84,70
72	Lousã	84,07
73	Figueira Castelo Rodrigo	83,92
74	Reguengos de Monsaraz	83,71
75	Mesão Frio	83,37
76	Sabrosa	83,21
77	Aljezur	83,03
78	Moimenta da Beira	82,87
79	Miranda do Corvo	82,79
80	Ferreira do Zêzere	82,63
81	Alpiarça	82,27
82	Castelo de Paiva	81,56
83	Ribeira de Pena	80,23
84	Carrazeda de Ansiães	80,03
85	Sines	79,02
86	Portel	78,88
87	Óbidos	78,84
88	Chamusca	78,61
89	Redondo	77,82
90	Vendas Novas	77,21
91	Resende	77,01
92	Ponte da Barca	76,84
93	Mogadouro	76,44
94	Pedrogão Grande	75,88
95	Trancoso	75,86
96	Constância	75,06
97	Aguiar da Beira	74,25
98	Castro Verde	73,60
99	Arouca	72,95
100	Góis	72,56
101	Golegã	72,33
102	Vila Nova Foz Côa	72,21
103	Torre de Moncorvo	71,67
104	Barrancos	71,05
105	Mortágua	71,01
106	Oleiros	70,63
107	Sobral de Monte Agraço	70,39
108	Ourique	69,83
109	Vila Franca do Campo	69,08
110	Mértola	68,86
111	Monforte	68,30
112	Amares	68,02
113	Alcoutim	67,53
114	Vila Velha de Ródão	66,85
115	Vila Viçosa	66,82
116	Tabuaço	66,48
117	Vidigueira	65,90
118	Penamacor	65,77
119	Carregal do Sal	65,69
120	Corvo	65,38
121	Campo Maior	65,14
122	Vila Pouca de Aguiar	64,60
123	Boticas	64,57
124	São Pedro do Sul	63,39
125	Condeixa-a-Nova	62,56
126	Nordeste	62,53
127	Vila Nova de Poiares	61,20
128	Alijo	61,00
129	Santa Comba Dão	60,36
130	Vila Flor	60,30
131	Tarouca	59,31
132	Alvito	59,11
133	Vila Nova de Paiva	58,73
134	Sertã	58,12
135	Fornos de Algodres	57,89
136	Santa Cruz das Flores	57,62

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
137	Vila do Bispo	57,43
138	Penalva do Castelo	56,94
139	Figueiró dos Vinhos	56,47
140	Lajes do Pico	55,59
141	São Roque do Pico	54,94
142	Monchique	53,90
143	Arraiolos	53,90
144	Castelo de Vide	53,88
145	Gavião	53,69
146	Sardoal	52,90
147	Mora	52,52
148	Povoação	52,17
149	Fronteira	51,98
150	Vila Nova Barquinha	51,30
151	São João da Pesqueira	51,21
152	Vila de Rei	50,86
153	Sever do Vouga	50,32
154	Alandroal	50,30
155	Terras do Bouro	49,65
156	Armamar	49,41
157	Manteigas	45,49
158	Alfandega da Fé	44,90
159	Arronches	43,94
160	Lajes Flores	42,66
161	Calheta - S. Jorge	42,08
162	Vouzela	41,99
163	Vila Do Porto	41,16
164	Cuba	37,73
165	Velas - S. Jorge	36,64

6. Cooperação internacional

5.1. Representação no âmbito do Conselho da União Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros			
Grupo Código de Conduta e respetivos subgrupos	Revisão do Código de Conduta	Acordo sobre a revisão do Código de Conduta (Fiscalidade das Empresas)	8
	Lista europeia de jurisdições não cooperantes	Atualização da lista da UE de jurisdições não cooperantes para efeitos fiscais	
	Monitorização das medidas abrangidas pelo Código de Conduta (<i>Rollback e Standstill</i>)	Monitorização de medidas	
Grupo das Questões Fiscais			
Grupo de Alto Nível	Tributação direta e indireta		7
Grupo das Questões Fiscais - tributação direta	Nível mínimo mundial de tributação para os grupos multinacionais na UE (pilar 2)	Adoção da diretiva relativa à fixação de um nível mínimo mundial de tributação para os grupos multinacionais na União	15
	Utilização abusiva de entidades de fachada (<i>Unshell</i>)	Negociações relativas à proposta de diretiva do Conselho que estabelece regras para prevenir a utilização abusiva de entidades de fachada para fins fiscais	
Grupo do IVA		Adoção da diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE no que diz respeito às taxas do imposto sobre o valor acrescentado	3
Grupo da Fiscalidade Indireta - IEC/Fiscalidade Energia		Acompanhamento da discussão da proposta de revisão da Diretiva relativa à Tributação de Energia	5
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira - Justiça e Assuntos Internos			
LEWP - Law Enforcement Working Party - Customs			
Reunião anual CCU da Convenção Nápoles II	Cooperação Internacional	Reunião dos responsáveis pelas Unidades Centrais de Coordenação - Convenção Nápoles II	2
<i>Strategic Trade Investigations (STI)</i>	Segurança e Proteção da UE e dos seus cidadãos	Troca de informações e boas práticas entre operacionais	1
Reuniões plenárias	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade		8
Grupo de Peritos		Acompanhamento do plano de atividades, nomeadamente em matéria de operações conjuntas e reforço do combate à criminalidade grave e organizada. Participação no planeamento e organização da cooperação operacional	2
<i>SAP Prefigurator Group</i>		Acompanhamento do plano de atividades, nomeadamente em matéria de identificação de riscos para reforço do combate à criminalidade grave e organizada.	2
Ação 10.5. <i>Challenges One Belt - One Road</i>		<i>Emerging risks and threats - new customs cooperation challenges relating to the Belt and Road Initiative (Silk Road Economic Belt and Maritime Silk Road)</i>	2
Ação 11.4. Operação BELENOS		Movimento de dinheiro líquido não declarado	1
Ação 11.09. <i>Explosives</i> (Co-líderes SE e PT)		Reunião de kick off do Grupo de Trabalho: discussão do plano de trabalho 2022-2023, com aprovação do Plano de Trabalho da Ação 11.09 para 2022-2023	1
Ação 11.10. <i>Abuse of maritime shipping – sea containers</i> (Líder: PT)	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de kick off do Grupo de Trabalho: discussão do plano de trabalho 2022-2023, com aprovação do Plano de Trabalho da Ação 11.10 para 2022-2023 Reunião com o <i>World Shipping Council</i>: proposta de trabalho a ser discutida internamente no WSC Reunião com FRONTEX e Alfândega BG, no âmbito <i>JAD Pirates</i>: preparação da participação <i>JAD Pirates I</i> 	4
Ação 11.11. <i>Action on trafficking of cocaine</i> (Co-líderes ES e PT)		<ul style="list-style-type: none"> Reunião de co-líderes: preparação do Plano de Trabalho Ação 11.11 para 2022-2023 Reunião de kick off do Grupo de Trabalho: aprovação do Plano de Trabalho da Ação 11.11 para 2022-2023 	2
Convenção de Nápoles			
Reunião de coordenadores nacionais	Cooperação aduaneira	Coordenação, ao nível da UE, em matéria de cooperação aduaneira a coberto da Convenção Nápoles II, contribuindo para uma harmonização interpretativa das várias medidas previstas naquela Convenção, bem como para a organização e realização da reunião anual dos Chefes das Unidades Centrais de Coordenação	1
Conselho da UE - Dir. 5 <i>Non-proliferation and disarmament, Arms export controls and Dual-use goods</i>			
Grupo Bens de Dupla Utilização	Licenciamento e controlo do Comércio Externo de Bens de Dupla Utilização: Unhas diretrizes e Legislação; Política Comercial Comum; Convenções e Tratados multilaterais de não Proliferação	Implementação do Regulamento (EU) 2021/821: Grupos Técnicos de implementação. Medidas restritivas aplicáveis à Rússia e Bielorrússia. Recusas de Exportação. Relações com países parceiros e <i>outreach</i> . Acompanhamento dos regimes multilaterais de não proliferação	11

5.2. Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude			
Operações Aduaneiras Conjuntas			
JCO SILVER AXE VIII	Saúde pública e proteção dos cidadãos e da natureza	Produtos fitofarmacêuticos ilegais (Proibidos, não autorizados ou contrafeitos) importados na UE	1
JCO POSTBOX III	Proteção dos interesses financeiros da União e da saúde dos cidadãos	Identificação de novas rotas de tráfico, facilitado pelo uso da internet e do e-commerce	1
JCPO LUDUS III - Targeted Enforcement Action	Saúde pública e proteção dos cidadãos	Prevenção e deteção do comércio ilegal de brinquedos perigosos (contrafeitos)	1
OPSON XI (EUROPOL\OLAF - Targeted Enforcement Action)		Contrafação de produtos alimentares, fraudes alimentares, segurança de produtos alimentares (bebidas alcoólicas)	2
SHIELD III (EUROPOL\OLAF - Targeted Enforcement Action)		Proteção dos cidadãos relativamente a medicamentos falsificados (disfunção erétil, produtos hormonais e suplementos alimentares)	1
JCO BELENOS		Proteção dos interesses financeiros da União	Deteção de transportes ilícitos de dinheiro líquido/ combate ao branqueamento capitais
Operative meetings			
POSTBOX III	Proteção dos consumidores (contrafação)	Reunião debriefing da operação	1
Outras atividades com a OLAF			
B2B between MS Customs national systems and CIS+ - Projecto OLAF/EUIPO	Interoperabilidade de Sistemas	Melhoria da qualidade da informação, racionalização de métodos de comunicação de eventos	2
25th Task Group Cigarette Conference	Proteção dos interesses financeiros da União e da saúde dos cidadãos	Prevenção e deteção de casos de contrabando/ produção ilícita de produtos do tabaco	1
Annual meetings with tobacco manufacturers			1
Grupos de Peritos			
Expert Group on Mutual Assistance in Customs Matters	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação	Discussão de matérias relacionadas com a proteção dos interesses financeiros da União e com a assistência mútua administrativa	2
Commission Expert Group - FITT	Proteção dos interesses financeiros da União	Discussão de matérias relacionadas com o tráfico de cigarros	2
Workshops			
SEASearcher Database Training	Bases de Dados Comerciais	Consulta e Tratamento de informação	1
DG Santé - Direção-Geral da Saúde e da Segurança dos Alimentos			
Grupos de Peritos			
Expert Subgroup on Traceability and Security Features of the Expert Group on Tobacco Policy	Sistema de rastreabilidade e medidas de segurança dos produtos do tabaco	Apoiar os Estados-membro na criação, a nível nacional, dos sistemas de rastreabilidade e medidas de segurança, quer a nível legislativo, quer a nível técnico	3
DG TRADE			
Grupos de Coordenação e de Peritos			
Grupo de Coordenação Bens de Dupla Utilização	Aspetos técnicos, administrativos e jurídicos relacionados com o licenciamento de bens de dupla utilização, nos termos do artigo 24º do Regulamento (EU) 2021/821	Discussão do sistema de licenciamento eletrónico e viabilidade de ligação ao sistema CERTEX, publicação de linhas diretrizes à Academia, publicação de notas relativas ao preenchimento de licenças, atualização do sistema informático DUEs; atualização das listas de controlo de produtos	9
STEG- Expert Group on surveillance Technologies	Elaboração de linhas diretrizes, definições e âmbito do licenciamento de produtos de cibervigilância	Definição dos termos de referência; elaboração de projeto de linhas diretrizes; identificação de produtos	6
ETEG- Emerging Technologies Expert Group	Definição e âmbito do licenciamento de tecnologias emergentes passíveis de controlo através do licenciamento: Inteligência Artificial, 3D Printing	Definição e análise de tecnologias emergentes a incluir na lista de bens de dupla utilização: computadores quânticos e sintetizadores de peptídeos	6
CB-TEG- Capacity Building Technical Expert Group	Definição do âmbito e do currículo de formação interna a ministrar aos funcionários do licenciamento e das Alfândegas no âmbito dos controlos efetuados aos bens de dupla utilização	Definição do âmbito do currículo de formação; elaboração e análise de questionários dirigidos às autoridades licenciadoras e às Alfândegas relativo ao âmbito da formação. Projeto de currículo e de linhas diretrizes; identificação de produtos	3
DCT-TEG- Data collection Technical Expert Group	Definição das diretrizes e da metodologia a implementar pelos EM relativamente aos dados destinados à elaboração do relatório anual	Definição de diretrizes e respetivo âmbito. Metodologia a aplicar e necessidades relativas às tecnologias de informação a implementar pelos EM. Consulta pública.	6

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Comités			
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	Atos de execução da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração e votação	1
	Secção Legislação Aduaneira Geral		5
	Secção Agricultura/Química		3
	Secção Integração e Harmonização de Dados		5
	Secção Mecânica/Diversos e Têxteis		3
Comité da Organização Comum dos Mercados Agrícolas	Questões Horizontais	Atos de execução relativos ao licenciamento do comércio externo de produtos agrícolas	10
Comité <i>Cash Control</i>	Comité <i>Cash Control</i>		1
Comité dos IEC	Esclarecimento de questões relacionadas com o regime dos impostos especiais de consumo e apresentação de pontos de situação dos respetivos projetos informáticos comunitários	Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo	2
Grupos de Peritos			
Grupo de Peritos Aduaneiros	Secção Legislação Aduaneira Geral	Atos delegados, manuais, documentos de orientações e outras instruções da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração	7
	Secção Integração e Harmonização de Dados		5
	Secção Estatuto Aduaneiro e Trânsito		5
	Secção Convenção TIR e outras convenções aduaneiras UNECE		3
	Secção Formalidades de Importação e Exportação		3
	Secção Regimes Especiais		5
	Secção Defesa dos Direitos de Propriedade Intelectual		2
	Secção de Origens		21
	Secção de Valor Aduaneiro		2
	Secção de Dívida Aduaneira e Garantias		4
Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	5		
Grupo de Peritos para os Mercados Agrícolas	Questões Horizontais. Organização Comum dos Mercados Agrícolas	Atos delegados, orientações e notas da Comissão relativos a certificados de importação e exportação	10
Grupo de Peritos Precursores de Drogas	Saúde pública e proteção dos cidadãos/ Tráficos Ilícitos	Discussão de questões relacionadas com o comércio legal e ilegal de precursores de drogas	2
Grupo de Peritos IPR Enforcement	Saúde pública e proteção dos cidadãos/ Proibições e Restrições	Discussão de questões relacionadas com o comércio ilegal de produtos contrafeitos/ falsificados	1
Grupo de Peritos FLEGT/EU Timber Regulation		Aplicação da Legislação, Governança e Comércio no Setor Florestal	3
Impostos Indiretos (ITEG)	Esclarecimento de questões relacionadas com o regime dos impostos especiais de consumo e apresentação de pontos de situação dos respetivos projetos informáticos comunitários	Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo	3
Grupos de Trabalho			
Grupo de Trabalho em questões aduaneiras sobre bens culturais		Discussão de questões relacionadas com as formalidades aduaneiras aplicáveis a bens culturais	3
UE/Países Trânsito Comum		Coordenação de questões relacionadas com as formalidades aduaneiras aplicáveis no âmbito do trânsito e de outros procedimentos	5
EMCS - Working Party	EMCS - etapa funcional 4.0	Definição das especificações de sistema para a fase 4.0, do EMCS	4
ECG - Excise Contact Group	Ponto de situação dos projetos informáticos comunitários da área dos impostos especiais de consumo	Dar conhecimento aos operadores económicos e associações do setor dos impostos especiais de consumo do estado de desenvolvimento das aplicações informáticas comunitárias	1
Workshops/Conferências/Formação			
Workshop on distance selling and wholesale to retail cross-border transactions	Vendas à distância de produtos sujeitos a IEC previamente introduzidos no consumo e vendas a pequenos retalhistas	Discussão do regime aplicável às vendas à distância de produtos sujeitos a IEC, previamente introduzidos no consumo, e com as vendas a pequenos retalhistas, bem como dos procedimentos a instituir ao nível do EMCS	2
Webinars no âmbito dos vários projetos do Programa de trabalho do CAU		Acompanhamento e discussão de questões relacionadas com o desenvolvimento dos projetos previstos no programa de trabalho do CAU (ICS2, NST15, AES, PoUS, EOS)	13

5.3. Representação no âmbito do Programa *Fiscalis* – Fiscalidade e União Aduaneira

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Grupos de Projeto			
<i>Programme Coordinators Network</i>	Gestão do Programa Fiscalis	Implementação e execução do Programa Fiscalis 2021-2027	11
<i>Building a maturity model to measure and develop compliance risk management in tax administration (CRM/CMM)</i>	Modelo de gestão do risco no cumprimento fiscal	Desenvolvimento de um Modelo de Gestão de Risco de Conformidade (CRM CMM)	3
<i>EU Advanced International Administrative Cooperation Community (EU AIAC Community)</i>	Cooperação administrativa	Promoção do uso de mecanismos utilizados na cooperação administrativa internacional, criação de uma rede de coordenadores nacionais, apoio às interações entre os técnicos responsáveis pela realização de controlos administrativos e inquéritos transfronteiriços e estabelecimento de ligações com outras partes interessadas envolvidas na cooperação administrativa no domínio da fiscalidade (nomeadamente o EUROFISC)	4
<i>Implementation of the project FISC-2021-CA-GRANT work packages</i>	Programa Plurianual de Trabalho para as ações do Programa Fiscalis 2021-2023	Implementação do projeto FISC-2021-CA-GRANT relativo ao Programa Plurianual de Trabalho para as ações do Programa Fiscalis 2021-2023	2
<i>Tax Administration EU Summit (TADEUS)</i>	Diálogo e cooperação estratégica entre os diretores gerais e subdiretores gerais das administrações fiscais dos Estados Membros	Apoio na melhoria da implementação da legislação comunitária existente; Aumentar a capacidade administrativa e o desempenho das administrações nacionais; Avaliação e adoção das iniciativas da política fiscal da UE e lançamento de novas iniciativas e projetos a fim de melhor enquadrar e desenvolver uma visão da política fiscal da UE para o futuro	3
<i>Eurofisc Advisory Board</i>	Conselho Consultivo do Eurofisc	Aprovar do relatório anual do Eurofisc a ser submetido ao Comité Permanente de Cooperação Administrativa; Identificar sinais de novas tendências de fraude ao IVA e novas orientações e boas práticas antifraude em matéria de IVA	1
<i>Eurofisc Network</i>	Rede Eurofisc	Identificar metodologias para a qualificação dos infratores, intercâmbios operacionais, ações de acompanhamento na sequência dos sinais de fraude, boas práticas e novas tendências da fraude transfronteiriça em matéria de IVA; Eleger os coordenadores dos campos de trabalho da rede Eurofisc e aprovar o relatório anual a ser submetido ao Conselho Consultivo do Eurofisc e Comité Permanente de Cooperação Administrativa	2
<i>Eurofisc Network Working Field 1 (WF1) - Dealing with Missing trader fraud in the intra-community trade</i>	Combater a fraude no comércio intracomunitário realizado por operadores fictícios "Missing traders"		2
<i>Eurofisc Network Working Field 2 (WF2) - Dealing with Cars, Boats and Planes Fraud in intra-EU trade</i>	Combater a fraude no comércio intracomunitário de automóveis, embarcações e aeronaves	Tratamento, análise e intercâmbio de informação entre os Estados-membros (EM)	1
<i>Eurofisc Network Working Field 5 (WF5) - Dealing with control of electronic commerce</i>	Combater a fraude ao IVA no comércio eletrónico		1
<i>Group for the Update of the Eurofisc Good Practice Guide</i>	Manual de boas práticas do Eurofisc	Atualização do manual de boas práticas do Eurofisc	1
<i>IT Systems Development (ITSD) for Taxation</i>	Sistemas Eletrónicos Europeus	Facilitar o desenvolvimento e o funcionamento dos sistemas informáticos, no domínio da tributação para um melhor intercâmbio de informações entre os EM	6
<i>IT Technology & Infrastructure Group (ITTI)</i>		Desenvolver e atualizar os sistemas de informação europeus, no domínio técnico, arquitetura dos sistemas e análise de dados	2
<i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Taxation</i>	Proteção de dados nos Sistemas Eletrónicos Europeus no domínio aduaneiro e fiscal	Preparar acordos que assegurem o cumprimento do Regulamento de Proteção de Dados e tratamento de dados pessoais nos Sistemas Eletrónicos Europeus	13
<i>CESOP implementation at national level</i>	Sistema CESOP	Melhoria da capacidade administrativa para efectuar controlos dos pagamentos do IVA no comércio eletrónico	3
<i>CESOP (payment data proposal) - CESOP Expert Group</i>		Apoio ao desenvolvimento do sistema CESOP	4
<i>IT Collaboration Catalyst Community</i>	Colaboração no âmbito das tecnologias de informação	Promover, facilitar, apoiar e fomentar as iniciativas de colaboração no domínio das tecnologias de informação	2
<i>Chatbot Implementation Criteria Guideline</i>	"Chatbot service" (Assistente virtual)	Definição de critérios para a implementação e aquisição de um <i>chatbot service</i> (Assistente virtual), por parte das administrações nacionais	5
<i>VAT Scheme for Small Businesses (SME) - National implementation and guidelines</i>	Sistema Eletrónico Europeu para o regime do IVA aplicado às pequenas e médias empresas (PME)	Apoiar as administrações fiscais dos EM na implementação nacional do Sistema Eletrónico Europeu para o regime do IVA aplicado às pequenas e médias empresas (PME) através da criação de diretrizes e documentação de apoio sobre as melhores práticas e melhoria da cooperação administrativa	1
<i>Customs & Fiscalis Training Support Group (TSG)</i>	Formação comum da UE	Implementação da formação comum no âmbito dos Programas Customs & Fiscalis 2027	2
<i>Visits to Member States to improve the effective implementation and functioning of the Directive on administrative cooperation (DAC)</i>	Implementação da Diretiva DAC	Finalização do "Plano de Implementação da Diretiva DAC" no âmbito da cooperação administrativa e identificação dos requisitos necessários para realizar visitas aos EM com vista à sua implementação	6
<i>VAT gap in the EU</i>	GAP do IVA	Atualização da metodologia do estudo anual sobre os desvios na cobrança do IVA na UE e ajudar a direcionar medidas políticas para melhorar o cumprimento e o combate à fraude em sede de IVA	1
<i>Estimations of Tax Gap on PIT/SSC, CIT, MTIC fraud and VAT e-commerce - Subgroup 4: VAT e-commerce</i>	"Tax Gap" do IVA no comércio eletrónico	Adoção de estratégias de cumprimento fiscal e de melhores práticas a serem utilizadas por todos os EM na estimativa do "tax gap" do IVA no comércio eletrónico	3
<i>Excise Distance Selling</i>	Impostos Especiais de consumo sobre as vendas à distância	Análise sobre as opções de melhoria dos mecanismos dos impostos especiais sobre o consumo nas vendas à distância, em particular a opção de estender o IVA OSS aos IEC	2
<i>Awareness on Excise risks on alcoholic beverages</i>	Análise de risco sobre os Impostos Especiais de Consumo sobre bebidas alcoólicas	Partilha de experiências entre os EM no domínio dos riscos inerentes aos impostos especiais de consumo sobre bebidas alcoólicas, atualizar o guia existente e criar uma rede eficaz de peritos em IEC	1
<i>E-forms (VAT Administrative Cooperation)</i>	Formulários eletrónicos do IVA no âmbito da cooperação administrativa	Melhoria da estrutura e funcionalidades dos formulários eletrónicos do IVA no âmbito da cooperação administrativa	1

Grupo de trabalho	Tema		N.º reuniões
Grupos de Projeto			
<i>Forum for the exchange of best practices on Cooperative Compliance</i>	Fórum no âmbito da "Cooperative Compliance"	Partilha de boas práticas e experiências no âmbito do cumprimento cooperativo e melhor compreensão do que pode ser feito em termos de cooperação transfronteiriça na resolução preventiva de conflitos; Encorajar o desenvolvimento de projetos colaborativos entre os EM e uma rede de contactos nas respetivas administrações fiscais	1
<i>ETACA – European Trust and Cooperation Approach Pilot Project</i>	Implementação do programa "EU Cooperative Compliance Programme" da UE	Em 2022, teve início o projeto piloto que visa facilitar e promover o cumprimento fiscal pelos contribuintes baseado numa maior cooperação, confiança e transparência entre contribuintes e administrações fiscais e entre administrações fiscais. O projeto assenta num diálogo entre administrações fiscais e contribuintes permitindo a realização de uma avaliação de risco de alto nível da política de preços de transferência adotada pelas empresas multinacionais.	10
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Grupos de Peritos			
<i>Managed IT Collaboration Expert Team (MANITC V)</i>	Colaboração no âmbito das tecnologias e sistemas de informação	Apoiar a definição, desenvolvimento e implementação de projetos informáticos a desenvolver colaborativamente pelos EM	7
<i>DAC AEOI data analysis and enhanced use of data with data analytics approach Expert Team (DATAANA)</i>	Dados AEOI /Diretiva DAC	Desenvolver, em colaboração, um instrumento para melhor analisar os dados de tributação direta recebidos através do intercâmbio automático de informações (AEOI), ao abrigo da Diretiva sobre Cooperação Administrativa (DAC)	7
Controlos Multilaterais			
<i>Selection meetings DE on Intra-Community Car Sales</i>	Vendas intracomunitárias de automóveis	Reunião de seleção para MLC	1
<i>Cork products and Intellectual Property rights meeting</i>	Produtos de cortiça e direitos de propriedade	Análise de informação entre EM	2
Seminários/Workshops/Formação			
<i>Data Matching Practices Workshop</i>	Práticas sobre correspondências de dados	Melhorar a prática de correspondência de dados entre os EM	1
<i>Workshop on the implementation of the legislative package to collect payment data (CESOP)</i>	Implementação do pacote legislativo de recolha de dados de pagamento (CESOP)	Informar os EM sobre os progressos realizados na implementação do pacote legislativo do CESOP e recolher o seu feedback sobre as questões de implementação que enfrentam na implementação do pacote legislativo de recolha de dados de pagamento (CESOP)	1
<i>IT Systems Trainings - "Preparation for EMCS Phase 4"</i>	Sistema EMCS -Fase 4	Desenvolvimento do Sistema EMCS - Fase 4	2
<i>IT Systems Trainings - "EMCS Phase 4 Conformance Testing"</i>		Desenvolvimento do Sistema EMCS / Fase 4 - Testes de conformidade	1
<i>Fiscalis Workshop on Current excise fraud risks in alcohol sector</i>	Fraude em matéria de IEC no sector do álcool	Melhor compreensão sobre as fraudes transfronteiriças no sector do álcool; Melhor troca de informação transfronteiriça e MLCs/PAOEs; Atualização do Guia sobre os riscos dos IEC no sector do álcool	1
<i>Workshop for Heads of CLO in the field of indirect taxation (VAT)</i>	Cooperação administrativa no domínio do IVA	Boas práticas sobre a utilização do relatório de vigilância para o controlo das transações IOSS; Melhoria da lista de estatísticas anuais sobre cooperação administrativa em matéria de IVA; Recomendações sobre a melhoria dos formulários eletrónicos do IVA no âmbito da cooperação administrativa	1
<i>National implementation of BEPS action plan 8-12 and the acceptance of losses in transfer pricing</i>	Preços de Transferência	Aumentar o intercâmbio de informação; Procedimentos eletrónicos simplificados para os operadores económicos; Melhoria do desempenho operacional das autoridades nacionais	1
<i>Protecting the tax debtor in mutual recovery assistance</i>	Assistência mútua em matéria de cobrança de impostos	Melhorar o quadro de assistência mútua em matéria de cobrança de impostos	1
<i>Workshop on tools for the fight against VAT Fraud: cooperation between tax and customs authorities and invalidation of the VAT number</i>	Fraude ao IVA	Feedback sobre a situação atual dos EM; Criação de um debate sobre possíveis melhorias; Identificação de questões-chave para os EM e para a Comissão que poderão potencialmente levar à avaliação de alterações do quadro jurídico	1
Comité Fiscalis			
<i>Fiscalis Programme Committee (2021-2027)</i>	Comité Fiscalis	Discutir o projecto de alterações ao programa de trabalho plurianual (MAWP) 2021-2023 do Programa Fiscalis, tendo em vista a sua posterior adopção	1

5.4. Representação da AT no âmbito do Programa Alfândega 2021-2027

Atividades Alfândega 2021-2027	Objetivo principal	N.º reuniões	
Grupos de Projeto			
<i>Data Protection Compliance Group</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	9	
Grupo de coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG)		6	
<i>Electronic Customs Coordination Group (ECCG) - jointly with the Customs Code Committee – General Customs Legislation Section</i>		2	
<i>Electronic Customs Coordination Group (ECCG) - jointly with the Trade Contact Group (TCG)</i>		6	
<i>Electronic Customs Coordination Group (ECCG) - Customs Business Group (CBG)</i>		3	
<i>Electronic Customs Coordination Group (ECCG) - IT Systems Development Group</i>		2	
Grupo de coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - UCC GUM Project		1	
Grupo de coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - EU CSW-CERTEX held jointly with the European Product Compliance Network		1	
Grupo de coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - Meeting on eATA carnet system		1	
<i>Electronic Customs Coordination Group (ECCG) - jointly with ICS2 National Project Managers of Switzerland and Norway and Trade representatives - Trans-European Coordination meeting for ICS2</i>		1	
<i>Customs Decisions MS Collaboration Project Group - – (CD)MS</i>		12	
<i>UCC Customs Decisions System</i>		3	
<i>UCC Centralised Clearance Import IT</i>		1	
<i>UCC Special Procedures: UCC Information Sheets</i>		1	
<i>Customs Business Group</i>		6	
<i>IT Technology & Infrastructure Group (ITTI)</i>		3	
<i>EU Single Window Environment for Customs</i>		Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - Partilha eficiente de dados eletrónicos - análise e concretização das funcionalidades de B2G	7
<i>Rede dos Laboratórios Aduaneiros - Customs Laboratories European Network (CLEN)</i>		Procedimentos científicos - Cooperação aduaneira	8
Grupo de Coordenação do Instrumentos de Controlo Aduaneiro - <i>Customs Control Equipment Instrument (CCEI) Coordination Group</i>		Gestão do Programa - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	3
Proteção de Dados - Conformidade dos sistemas de IT nas alfândegas e nos impostos - <i>Data Protection Compliance Group</i>		Discussão do Acordo em matéria de proteção de dados pessoais para os sistemas informáticos tributários e aduaneiros trans-europeus	9
<i>Customs Union Performance Expert Group (CUP)</i>	Funcionamento, governação, visibilidade e desenvolvimento estratégico da União Aduaneira - Cooperação Aduaneira	3	
<i>Prohibitions and Restrictions Expert Group</i>	Proibições e restrições - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	3	
Gestão do risco aduaneiro - <i>Grupo Security Risk Rules</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	4	
Gestão do risco aduaneiro - <i>Grupo Security Risk Rules - Full group meeting</i>		6	
Gestão do risco aduaneiro - <i>subgroup CRMS Network Event</i>		1	
Gestão do risco aduaneiro - <i>Security Risk Rules section (CRMG SRR)</i>		1	
Coordenação das atividades de proteção da Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente (PARCS)		3	
Rede para o estatuto Operadores Económicos Autorizados (AEO)		4	
Dívida Aduaneira e Garantias, no âmbito do Código Aduaneiro da União		2	
Importação de Bens Culturais		1	
Harmonização dos requisitos aduaneiros - <i>UCC DA/IA Data Annexes Revision for Harmonisation of Customs Data Requirements</i>		6	
Grupo de Suporte à Formação (TSG)		Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	2
Rede de trabalho dos Coordenadores do Programa Alfândega		Gestão do Programa Alfândega	14

Relatório de Atividades 2022

Atividades Alfândega 2021-2027	Objetivo principal	N.º reuniões
Seminários/ Workshops		
Seminário de Alto Nível - <i>Strengthening Customs Risk Management of Non-fiscal Risks</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Seminário de Alto Nível - <i>Conclusions of the Wise Persons Group</i>		1
Workshop SW-CERTEX		1
Ações de formação		
<i>IT systems trainings - ICS2 National Service Desk for National Customs Administrations</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	2
<i>IT systems trainings - Customs Decisions 2022</i>		3
<i>IT systems trainings - How to use the MON user interface to support EO for Self-Conformance Test execution and ICS2 operations for National Customs Administrations</i>		1
<i>IT systems trainings - ICS2 Conformance Testing for National Customs Administrations</i>		2
<i>IT systems trainings - supporting EOs for the execution of ICS2 Self-Conformance Test for National Customs Administrations</i>		2
<i>IT systems trainings - AES-P1/NCTS-P5 Conformance Testing</i>		1
<i>IT systems trainings - ICS2 MON for National Service Desk Monitoring</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 SOA Principles</i>		2
<i>IT systems trainings - CCN2 Testing for partners</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 Development</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 Monitoring for Partners</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 User Management for partners</i>		1
<i>IT systems trainings - CRMS2</i>		8
<i>CLEP – Análise de imagem de raios-X</i>		3
<i>CELBET - Situação do projeto e plano de atividades para o futuro</i>	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
<i>IT Collaboration CIO Workshop 2022 – Digital Transformation as a Path to Innovation</i>		1
Equipas de Peritos		
Expert Team on new approaches to develop and operate Customs IT systems (ETCIT III)		
ETCIT III - WP1	Novas abordagens de colaboração de TI	26
Expert Team ICS2 - Safety and Security Analytics (ET ICS2-SSA)		
ET ICS2-SSA - WP1	Proteção de dados	6
ET ICS2-SSA - WP2	Gestão e administração	7
ET ICS2-SSA - WP3	Exercícios práticos piloto de SSA	7

5.5. EUROPOL

Atividades	Tema	Resultados	N.º ações
EUROPOL			
Conferência Europol/Alfândegas			
2022 EUROPOL INTELLECTUAL PROPERTY CRIME CONFERENCE	Crimes de propriedade intelectual	Proteção e segurança cidadãos	1
Operações Aduaneiras e Policiais Conjuntas (JAD)			
Silver Axe VII	Proteção do ambiente e dos consumidores	Contrafação de produtos fitofarmacêuticos (pesticidas)	1
Operação EEL LICIT 4	Proteção ambiental	Combate ao comércio ilegal de enguia e seus produtos	1
Operação SHIELD III	Proteção dos consumidores	Contrafação de medicamentos	1
Operação LUDUS III	Proteção dos consumidores	Brinquedos contrafeitos e não certificados (segurança dos produtos)	1
Operação ARMSTRONG IX	Proteção e segurança dos cidadãos	Combate ao tráfico ilícito de armas, suas partes e munições	1
Operação OPSON XI	Saúde pública e proteção da natureza	Proteção dos cidadãos relativamente a produtos alimentares contrafeitos ou não conformes	1
Operação TRASH	Saúde pública e proteção da natureza	Controlo dos movimentos transfronteiriços de resíduos	1
Operação JAW LAKE 2022	Proteção da natureza (resíduos, incluindo resíduos sanitários)	Proteção da natureza e dos cidadãos	1
Operação LAKE VII-1 2022	Proteção da natureza (resíduos, incluindo resíduos sanitários)	Proteção da natureza e dos cidadãos	1
EU Policy Cycle - EMPACT 2022+			
Setting the EU's priorities for the fight against serious and organised crime for EMPACT 2022 - 2025			
Operational Action Plan drafting process for EMPACT 2023+	Prioridades da UE em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada para o ciclo político 2022-2025	Participação da AT, no âmbito da redação e aprovação das OAP 2022	1
EMPACT MTIC OAP 2020 - OA 3.2		Estabelecer a cooperação entre empresas e autoridades (fiscais ou outras) partilhando as melhores práticas e melhorando a prevenção e deteção da fraude ao IVA nos mercados das Garantias de Origem. Participação na reunião final. Produção do relatório final	1
OAP (Operational Action Plans) 2022			
OAP 6.1_CCH			
Reunião de Kick off	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de fraude ao IVA	Definição das prioridades nacionais e participação da AT por AO	1
Ação Operacional (OA) 1.2	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de fraude ao IVA	Incrementar a análise e avaliação de risco tendo em conta as informações relativas a apreensões praticadas em portos UE	1
OAP 6.2_SINT e NPS			
Reunião de Kick off		Definição das prioridades nacionais e participação da AT por AO	1
Ação Operacional (OA) 5.1		Programa de monitorização da lista de equipamentos utilizados na produção ilícita de drogas	1
OAP 7.2_EXCISE			
Reunião de Kick off		Definição das prioridades nacionais e participação da AT por AO	1
Strategic Meeting		Monitorização do desenvolvimento desta OAP, tendo em especial consideração o novo cenário que a Guerra na Ucrânia trouxe	1
Fine-Tuning Workshop		Afinação do plano de ação para 2023	1
Ação Operacional (OA) 2.5	Luta contra o comércio ilícito de produtos do tabaco	Ação Operacional de prevenção e deteção de movimentos ilícitos de shisha (water pipe tobacco)	3
OAP 7.4_IPR			
Reunião de Kick off	Definição das prioridades nacionais e participação por AO		1
OAP 7.5_CRIM FIN			
Reunião de Kick off	Definição das prioridades nacionais e participação por AO		1
Ação Operacional (OA) 2.4 - JCO Belenos	Proteção dos interesses financeiros da União	Deteção de transportes ilícitos de dinheiro líquido/ combate ao branqueamento capitais	1
OAP 9_ENVICRIME			
Reunião de Kick off		Definição das prioridades nacionais e participação da AT por AO	1
Ação Operacional (OA) 2.2 - Tráfico de Resíduos		Proteção da saúde dos cidadãos e do ambiente - Combate ao tráfico ilícito de resíduos	1
Ação Operacional (OA) 3.3 -Gases Fluorados		Proteção da saúde dos cidadãos e do ambiente - Combate ao tráfico ilícito de HFS	1
Ação Operacional (OA) 3.3 -Operação Orejona		Proteção da saúde dos cidadãos e do ambiente - Combate ao tráfico ilícito de HFS	1
OAP 10_FIREARMS			
Reunião de Kick off		Definição das prioridades nacionais e participação da AT por AO	1
Ação Operacional (OA) 3.3 Operation ARMSTRONG IX		Combate ao crime associado com o tráfico de armas de fogo	1
OAP MTIC (Missing Trader Intra Community) Fraud			
Reunião Kick Off 2022	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de fraude ao IVA	Participação na reunião de lançamento do plano operacional para 2022	1
Reunião Estratégica 2022		Participação na reunião estratégica do plano operacional para 2022	1
EMPACT MTIC OAP 2022 - OA 2.3	Mapeamento de Modus Operandi na fraude MTIC em bens e serviços intangíveis (incluindo VOIP)	Participação na reunião inicial	1
EMPACT MTIC OAP 2022 - OA 2.3	Mapeamento de Modus Operandi na fraude MTIC em bens e serviços intangíveis (incluindo VOIP)	Participação na reunião de desenvolvimento do Guia	1
OAP (Operational Action Plans) 2023			
OAP MTIC (Missing Trader Intra Community) Fraud			
Reunião Estratégica (OAP 2023 fine-tuning workshop)	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de fraude ao IVA	Participação na reunião estratégica do plano operacional para 2023.	1

5.6. IOTA

Eventos	Tema	N.º reuniões
Atividades Técnicas		
Fóruns		
<i>Forum on Combating VAT Fraud</i>	Cumprimento Fiscal - Prevenir a evasão e fraude fiscais. Identificação de novas tendências de fraude transfronteiriça ao IVA, partilha de casos concretos de fraude ao IVA envolvendo plataformas digitais, cripto moedas, fichas não fungíveis (NFT), plataformas de pagamento alternativas, etc. Abordar os casos de fraude ao IVA em que a cooperação administrativa entre as jurisdições membros da IOTA participantes e a recolha/utilização/intercâmbio de dados relevantes tenham desempenhado um papel crucial nas atividades de auditoria.	1
<i>Forum on Implementation of Measures to counter Base Erosion Profit Shifting (BEPS)</i>	Cumprimento fiscal no combate à evasão fiscal internacional e planeamento fiscal agressivo. Partilha de conhecimentos e experiências entre as administrações fiscais membro da IOTA na identificação das melhores práticas na forma como as administrações fiscais operam após a implementação do Plano de Ação do BEPS. No âmbito do Mandato para 2022 - 2023, e após consulta aos participantes na reunião do Fórum do ano passado, a reunião deste ano centrou-se nos seguintes aspetos do Plano de Ação do BEPS: • Desafios fiscais decorrentes da digitalização da economia; • Questões emergentes relativas aos preços de transferência: consequências após a pandemia do Covid-19, criação/determinação do valor dos ativos intangíveis (DEMPE), fixação dos preços das transações financeiras; • Regras de Divulgação Obrigatórias. O feedback dos países iniciou a troca e a aplicação prática dos dados.	1
<i>Tax Debt Management</i>	Gestão da dívida fiscal durante eventos de alto impacto. Algumas administrações fiscais desenvolveram uma estratégia ou plano e estavam preparadas para gerir eventos de alto impacto, para assegurar que os seus funcionários seguissem procedimentos padronizados de gestão e recuperação de dívidas, que oferecessem proativamente métodos de cobrança de dívidas que seguissem o princípio da "identificação precoce, intervenção rápida" e que lhes permitissem evitar que o imposto em atraso se tornasse uma dívida muito difícil de recuperar. Como as administrações fiscais lidaram com as mudanças, adaptaram os seus processos de gestão de dívidas fiscais, e que lições aprenderam foram cruciais para uma melhor compreensão do impacto dos acontecimentos, ajustando os modelos operacionais e estabelecendo o caminho certo a seguir.	1
<i>Communications Forum</i>	Construir confiança na administração fiscal. Reforçar a cooperação entre as administrações fiscais membro da IOTA, de modo a construir uma rede capaz de trocar conhecimentos, boas práticas e experiências no âmbito da comunicação. O objetivo do Fórum foi a partilha de estratégias e experiências sobre como os países da IOTA estão a tentar aumentar a confiança internamente, dentro dos seus próprios funcionários tributários, e externamente entre os contribuintes, em particular entre os jovens.	1
<i>Forum on the Use of Data from Automatic Exchange of Information (AEOI)</i>	A Troca Automática de Informações (AEOI), em particular no que respeita a Norma de Comunicação Comum (CRS), fornece às jurisdições uma grande quantidade de informações sobre as contas financeiras detidas no estrangeiro pelos seus contribuintes residentes. Para que a AEOI possa trazer valor efetivo, não é apenas importante que a informação sobre contas financeiras seja recolhida e comunicada, é igualmente crucial que as jurisdições receptoras utilizem os dados da forma mais eficaz. O Fórum abordou os seguintes temas-chave: • Conformidade das Instituições Financeiras (IF) com as obrigações de apresentação dos relatórios CRS; • Garantia de alta qualidade e utilização apropriada dos dados do CRS; • Métodos/procedimentos para a utilização de dados CRS para identificar: incumprimento das IF e incumprimento por parte dos contribuintes nacionais; • Ferramentas informáticas avançadas e análise de dados CRS utilizados pelas administrações fiscais.	1
Webinars		
<i>Delivering taxpayer services through social media</i>	As administrações fiscais membros da IOTA estão a empregar estratégias diferentes para criar uma nova dimensão nos meios de comunicação social que se concentra na prestação de serviços. O webinar explorou os novos métodos e abordagens da utilização de plataformas de comunicação social como ferramentas eficazes para a prestação de serviços aos contribuintes de hoje em dia.	1
<i>The impact of the COVID-19 pandemic on international taxation: cross-border remote work and tax obligations</i>	A pandemia COVID-19 resultou numa oportunidade de trabalho à distância, que trouxe grande flexibilidade e benefícios para os empregados e empregadores, mas também levantou várias questões relativas à tributação dos trabalhadores à distância que não puderam viajar devido às restrições, bem como a forma de aplicação dos acordos de dupla tributação em tais casos. No período anterior, as administrações fiscais procuraram ativamente uma solução para o tratamento fiscal justo dos trabalhadores à distância. O evento abordou, também, situações complexas e a forma como a residência fiscal entra em conflito em relação às diferentes modalidades de trabalho à distância transfronteiras e como foram resolvidas entre as jurisdições dos membros da IOTA (por exemplo, alterações na regulamentação interna, as regras impostas nos tratados fiscais bilaterais) para evitar a dupla tributação/dupla não-tributação.	1
<i>Management of compliance risks posed by crypto-assets and virtual currency</i>	As abordagens das administrações fiscais ao tratamento fiscal dos cripto-ativos e da moeda virtual diferem de acordo com as circunstâncias particulares de cada país. O objetivo deste workshop foi a partilha de conhecimentos e experiências no que respeita: • à utilização de informações sobre transações em cripto-ativos e em criptomonedas para efeitos de cumprimento e aplicação; • às abordagens internacionais à comunicação e à troca (automática) de informações sobre os cripto-ativos e as moedas virtuais.	1
<i>Latest Developments and Best Practices in the Use of E-commerce Monitoring and Investigation Tools</i>	O novo ambiente económico levou as administrações fiscais a utilizar extensivamente dados no controlo tanto da economia digital como da "tradicional". Dada a dimensão e as fontes dos "grandes volumes de dados" - provenientes de fornecedores de pagamentos, empresas de cartões de crédito, múltiplos agentes da economia digital, tais como corretores/intermediários virtuais, agentes económicos partilhados, etc. - as ferramentas informáticas são essenciais para a análise e monitorização de dados, bem como para as atividades de controlo/auditoria. O principal objetivo foi identificar e promover soluções que maximizem o acesso e a utilização de dados, inteligência e análises para conduzir à identificação em tempo real do risco potencial e combater prontamente o incumprimento fiscal e as evasões nas atividades de comércio eletrónico.	1
<i>Facilitation of Taxpayer Touchpoints</i>	O principal objetivo deste workshop foi a partilha de experiências das administrações membro ou as boas práticas de ações, estratégias ou projetos que visam melhorar e/ou reduzir os pontos de contacto desnecessários dos contribuintes.	1
<i>Identifying and addressing corruption risks in tax administration</i>	O objetivo deste webinar foi a partilha das boas práticas e os esforços das administrações membro para prevenir a corrupção e identificar medidas e métodos para combater a corrupção quando esta ocorre, bem como trabalhar no sentido de melhorar os comportamentos, normas e padrões na administração fiscal necessários para apoiar os esforços anticorrupção. O evento focou-se em abordagens à gestão eficiente dos riscos de corrupção, incluindo mecanismos e processos internos implementados para detetar e prevenir riscos relacionados com a corrupção na administração fiscal. O webinar abordou os seguintes temas em particular: • Explorar vários modelos de gestão de risco, e identificar áreas de alto risco de corrupção para minimizar o comportamento corrupto na administração fiscal; • Explicar a abordagem sistemática na luta contra a corrupção e as medidas anticorrupção.	1
<i>Tax Gap Estimation and Use – Latest Developments</i>	Este webinar explorou os recentes desenvolvimentos metodológicos na área da análise das disparidades fiscais, identificar soluções práticas para reforçar a capacidade administrativa das administrações fiscais na área da estimativa das disparidades fiscais, com o objetivo final de recolher a informação para um desempenho a longo prazo. Os resultados da análise das disparidades fiscais influenciam diretamente o trabalho das administrações fiscais. Continuam a utilizar estas análises para a identificação de riscos específicos, bem como para influenciar os comportamentos dos contribuintes que conduzem à disparidade fiscal. Os resultados das análises das disparidades fiscais podem efetivamente ajudar a desenvolver intervenções direcionadas, dar prioridade aos recursos e otimizar a cobrança de receitas. O objetivo geral do workshop foi identificar soluções práticas para melhorar a capacidade administrativa das administrações fiscais na medição das lacunas fiscais, com o objetivo final de melhorar o desempenho da administração fiscal.	1

Eventos	Tema	N.º reuniões
Atividades Técnicas		
Workshops		
<i>Practical Application of Cross-border Insolvency Procedures</i>	O objetivo deste workshop foi examinar e discutir casos de procedimentos de insolvência transfronteiriços, cuja aplicação resultou na cobrança bem-sucedida de créditos. Através da análise de casos práticos de insolvência transfronteiriça, os participantes procuraram, também, identificar obstáculos e propostas para um possível reforço da assistência administrativa mútua entre os diferentes países membros da IOTA nesta área.	1
Outros eventos		
<i>Regional Consultation on international tax matters for Eurasia</i>	A IOTA e a OCDE prepararam mais uma consulta regional sobre questões fiscais internacionais. Esta consulta faz parte de uma série de consultas regulares destinadas a fornecer a informação mais atualizada sobre questões fiscais internacionais aos administradores fiscais e aos decisores políticos da região euro-asiática. Esta reunião surge no seguimento da consulta de janeiro sobre os desenvolvimentos da Solução de Dois Pilares para enfrentar os desafios fiscais da digitalização. O evento visa sensibilizar, explorar oportunidades para perseguir objetivos comuns e superar possíveis desafios, e recolher o feedback das jurisdições sobre os temas em discussão.	2
<i>IOTA Annual International Conference</i>	A Conferência Anual reuniu os comissários das administrações fiscais membro da IOTA juntamente com os representantes das organizações internacionais, da comunidade empresarial e da sociedade académica, para promover um debate sobre o tema "Construir uma administração fiscal híbrida para maior agilidade e resiliência num mundo em mudança".	1
<i>ISORA Workshop "Survey Completion and Data Usage" (evento conjunto OECD-IOTA)</i>	Principais objetivos do workshop: <ul style="list-style-type: none"> • Discutir boas práticas para a preparação e conclusão de ISORA; • Discutir como os dados ISORA podem ser utilizados pelas administrações; • Discutir a melhor forma de envolver os quadros superiores no processo de inquérito, a fim de assegurar que os coordenadores ISORA tenham total apoio na recolha dos dados necessários; • Construir relações entre os participantes de ISORA; e • Fornecer aos novos coordenadores ISORA uma panorâmica detalhada da plataforma de recolha de dados RA-FIT. 	1
Grupos de Trabalho		
<i>Meeting of the Steering Group of the Forum on Combating VAT Fraud</i>	Apresentação das atividades do Fórum sobre o combate à fraude ao IVA para o ano de 2022; Projectos da IOTA - temas e possíveis resultados; Preparação do Fórum sobre o combate à fraude ao IVA 2022: a. Discussão sobre os possíveis pontos da agenda; b. Formato do Fórum e potenciais oradores e moderadores.	1
<i>IOTA Forum on Combating VAT Fraud Planning Meeting for the upcoming Forum</i>	O objetivo desta reunião foi reativar a rede dos membros do Fórum da IOTA sobre o combate à fraude ao IVA e discutir as necessidades e atividades a realizar durante o ano de 2022. A reunião explorou as exigências de qualquer iniciativa/projeto de colaboração entre os membros da IOTA, bem como identificar temas e formatos para a próxima reunião do Fórum da IOTA sobre o Combate à Fraude do IVA que terá lugar em junho de 2023.	1
Atividades Administrativas		
Conselho Executivo		
<i>130th Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo (Portugal fez parte a partir da 136ª Reunião do CE)	1
<i>131st Meeting of Executive Council</i>		1
<i>132nd Extraordinary Meeting of Executive Council</i>		1
<i>133rd Meeting of Executive Council</i>		1
<i>134th Extraordinary Meeting of Executive Council</i>		1
<i>135th Meeting of Executive Council</i>		1
<i>136th Meeting of Executive Council</i>		1
<i>137th Extraordinary Meeting of Executive Council</i>		1
PCP Forum		
<i>29th Forum of IOTA PCP</i>	Pessoas de Contacto Nomeadas de cada país membro	1
<i>6th IOTA Talks</i>	Evento informal concebido para as PCP de cada país membro com o objetivo de transmitir as decisões tomadas pelo Conselho Executivo, dos próximos eventos e de outras atividades da IOTA	1
<i>7th IOTA Talks</i>		1
<i>8th IOTA Talks</i>		1
<i>9th IOTA Talks</i>		1
Assembleia-Geral		
<i>26th General Assembly</i>	Dirigentes máximos das Administrações Fiscais membro e PCP	1

5.7. Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	Resultados	N.º ações
Comités			
13ª Reunião Comité de Reforço de Capacidades (21 a 23 de fevereiro)	Reforço de capacidades		1
28ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (7 a 11 de março)			1
29ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (30 de maio a 3 de junho)	Revisão completa da Convenção Quioto Revista (CQR) / Alteração		1
30ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (26 a 30 de setembro)			1
53ª Sessão do Comité Técnico do Valor Aduaneiro			1
Enforcement and Compliance			
Comité da Luta contra a Fraude	Luta contra a fraude	Planeamento e harmonização da estratégia global OMA, em matéria de enforcement	1
UNODC_WCO_Illicit Narcotics Trafficking in Container and Liner Shipping		Melhoria da cooperação multilateral, no âmbito do combate ao tráfico de drogas	2
Conferências			
WCO Technology Conference and Exhibition	Equipamentos e tecnologias de informação	Compreender o cenário do comércio internacional, com informação e tecnologia	1
Program Global Shield - Annual Conference	Segurança e Proteção	Monitorização e vigilância do comércio internacional precusores de explosivos	1
Container Control Program			
Visita de Trabalho Alfândegas de Angola e Moçambique	Luta contra os tráficos ilícitos - contentor	Reforço de capacidades em países potencialmente fonte de tráficos ilícitos, CITES e outros riscos	1
Regional Intelligence Liaison Offices			
RILO Europa Ocidental (RILO WE) - NCO	Luta contra a fraude	Convergência entre Oficiais de Ligação/ Pontos de Contacto Nacionais	1
Grupos de Trabalho			
WCO/IATA/CAO API-PNR CONTACT COMMITTEE	Luta contra os tráficos ilícitos - vetor aéreo		1
Operações			
Operação STOP II (Phase 3)	Saúde pública (medicamentos, dispositivos médicos, EPI)	Proteção dos cidadãos	1
Operação PANGAEA XV (Interpol/OMA)	Saúde pública (medicamentos)		1
Operação THUNDER 2022	Proteção da natureza (CITES, incluindo madeiras protegidas)	Proteção da natureza	1
Operação TIN CAN (OMA UNODC)	Segurança pública	Combate ao tráfico de droga (cocaína)	1
Operação DEMETER VIII	Proteção da natureza (resíduos, incluindo resíduos sanitários e ODS)	Proteção da natureza e dos cidadãos	1
Outros			
Celebração do Dia Mundial das Alfândegas (26 janeiro, Lisboa)			1
Assistência Técnica Implementação SH 2022 em S. Tomé e Príncipe (17 a 21 de outubro)			1
Webinar - Medicamentos COVID-19 (Pfizer)	Proteção dos consumidores	Contração de medicamentos associados ao combate à pandemia	1
Webinar WCO/WTO: The Role of Advanced Technologies in Cross-border Trade: A Customs Perspective	Luta contra a fraude		1

5.8. Ações com outras organizações internacionais, de âmbito bilateral e multilateral

Ações de âmbito bilateral	
Moçambique	Reunião preparatória da visita, no âmbito da Auditoria (21 de novembro)
Cabo Verde	Pedido de CV, relativamente a organização das escalas no aeroporto
	Selagem de bebidas alcoólicas e tabaco - envio de documentação
Timor-Leste	Processo de adesão de Timor-Leste à OMC - apoio da AT
Guiné-Bissau	Reunião preparatória Ação de formação sobre o IVA (29 de abril)
	Ação de formação sobre o IVA (20 a 30 de junho)
Angola	Colóquio comemoração 20 anos Repartição dos Grandes Contribuintes (12 de abril)
	Legislação sobre emissão de NIF e mecanismo de controlo de contribuintes - troca de informações
	Visita da AGT de Angola, no âmbito da "Troca de experiências na gestão do imposto especial sobre o consumo" (22 a 23 de março)
Ações de âmbito multilateral (PICAT VII)	
2ª Reunião Intercalar do Grupo de Trabalho do Sistema Harmonizado (GTSH) - coordenação e preparação da AT (10 a 21 de janeiro, Lisboa, videoconferência)	
17ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista - coordenação e participação da AT (19 a 20 de abril - videoconferência)	
Cerimónia de entrega do Certificado de Reconhecimento e Mérito ao Dr. António Seidi da Guiné-Bissau - coordenação e preparação da AT (5 de abril, Lisboa, presencial)	
Reunião extraordinária de DG das Alfândegas da CPLP - coordenação e preparação da AT (10 de maio, Lisboa, videoconferência)	
15ª Reunião do Grupo de Trabalho de Alto Nível da CPLP (GTAN) - preparação e coordenação da AT (21 de junho - Cabo Verde, videoconferência)	
Reunião intercalar da 57ª Reunião do GTSH – coordenação e preparação da AT (20 de junho a 1 de julho, Lisboa - videoconferência)	
13ª Reunião do grupo de trabalho virtual do site da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (5 de dezembro, Lisboa - videoconferência)	
57ª Reunião do GTSH – coordenação e preparação e participação da AT (3 a 17 de novembro, Lisboa - videoconferência)	
7ª Reunião do grupo de trabalho virtual dos IEC da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (29 de junho, Lisboa - videoconferência)	
6ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Aérea - preparação, coordenação e participação da AT (4 a 5 novembro, Lisboa - videoconferência)	
Projeto PROLIP – Promoção da Língua Portuguesa – Representante da CPLP (Guiné-Bissau) na OMA – coordenação e acompanhamento do processo, por parte da AT	
Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT VII, para o triénio 2022-2024	
6ª Reunião do grupo de trabalho virtual sobre a Via Marítima da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (3 novembro, Lisboa - videoconferência)	
XXXVI Reunião do Conselho de Diretores-gerais das Alfândegas da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT 6 e 7 de dezembro, Timor-Leste - videoconferência)	
Coordenação e preparação da Newsletter nº 7 das Alfândegas da CPLP	
Coordenação e acompanhamento do site das Alfândegas da CPLP	

5.9. Outras ações de cooperação internacional

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
EUIPO			
Conferências			
<i>Knowledge-Building Event Counterfeit Semiconductor Products</i>	Proteção da propriedade intelectual	Combate ao Tráfico de Semi-condutores falsificados	1
IPEP FORUM 2022		Combate ao tráfico de produtos contrafeitos/falsificados	1
FRONTEX			
Conferências/Seminários			
<i>Eurosur Fusion Services (EFS)</i>	Capacitação de Quadros	Aumento da visibilidade dos serviços EUROSUR	1
<i>Expert Meeting on drug trafficking at EU ports</i>	Segurança e proteção da UE e dos seus cidadãos	Cobate ao tráfico de drogas - portos marítimos	1
INTERPOL			
Conferências			
<i>Regional meeting (virtual) with European Member Countries on counterfeit pharmaceuticals</i>	Proteção da saúde dos consumidores	Proteção e segurança cidadãos e ambiente, em matéria de comércio ilícito de medicamentos	1
OCDE			
Reuniões			
<i>Task Force on Countering Illicit Trade (TF-CIT) /EUIPO</i>	<i>illicit trade in dangerous products</i>	Reunião conjunta com uma abordagem pluri políticas para combater o comércio ilícito de produtos de saúde	3
<i>Large Business & International Program</i>			2
<i>Working Party 6 – Taxation of Multinational Enterprises</i>			9
IP FORUM promovido no âmbito do JITSIC da OCDE			1
<i>Wealthy Population Expert Group promovida no âmbito do JITSIC</i>			3
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Shadow Economy</i>	Comunidade de interesse sobre a Economia Paralela que resultou do relatório OECD FTA "Shining Light on the Shadow Economy: Opportunities and Threats", que visa proporcionar às administrações fiscais uma visão sobre os desenvolvimentos mais recentes, no âmbito da economia paralela e a apresentar exemplos de estratégias seguidas	Foram apresentados os resultados de um estudo sobre o impacto da atual pandemia na economia paralela, a importância da inscrição correta dos contribuintes para a atribuição/controlo de benefícios relacionados com a pandemia e foram realizadas discussões em grupos sobre os principais riscos enfrentados por cada jurisdição no âmbito da economia paralela	1
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Innovative Use of Information</i>	Comunidade de interesse criada como um espaço colaborativo acerca das formas inovadoras e eficazes que as administrações fiscais estão a usar dados internos e de terceiros (incluindo matérias sobre <i>machine learning</i>)	Tecnologias de informação pelo uso avançado de dados, <i>machine learning</i> e inteligência artificial e estratégias de comunicação, sobretudo por via de nudges (uso de comunicações de incentivo para aumento dos níveis de compliance)	5
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Behavioural Insights</i>	A COI relativo a <i>Behavioural Insights</i> (BI) tem como principal objetivo a partilha de metodologias, melhores práticas, para a aplicação de conhecimentos de BI na consecução de objetivos estratégicos relacionados com o cumprimento fiscal, serviço e operações	A disciplina de BI estuda a forma como agimos e porque agimos, e visa entender melhor o comportamento com o objetivo de humanizar as políticas públicas, melhorar a interação com o cliente (contribuinte) e obter resultados positivos, com baixos custos	4
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Enterprise Risk Management</i>	Âmbito: gestão dos riscos enfrentados pelas administrações fiscais, sendo os temas de fundo a digitalização e a identificação de riscos futuros, estando estas matérias associadas à implementação de modelos de maturidade de transformação digital	Nas reuniões foram expostos e debatidos temas relacionados com a digitalização, as necessidades de capital humano, questões de cibersegurança, <i>Horizon Scanning</i> e a implementação de modelos de maturidade de transformação digital	2
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Small and Medium Enterprises (SMEs)</i>	COI criada para facilitar a colaboração internacional entre as administrações fiscais em assuntos relacionados com PME, onde seja possível uma partilha, com caráter regular, dos últimos desenvolvimentos neste setor, e a discussão de novas ideias e abordagens para apoiar as PME	A partilha de conhecimentos abordou temas como as obrigações de registo para efeitos fiscais das PMEs, a comunicação eficaz com este segmento de contribuintes, administrações fiscais orientadas para os serviços, serviços e portais dedicados a PME e <i>seamless taxation</i>	3
<i>Forum on Tax Administration: Tax Administration 3.0 - Action 7 - Knowledge Sharing</i>	Trata-se de um grupo estratégico relativo ao projeto Tax Administration 3.0, no qual são partilhadas experiências e reportados os progressos das diversas Atividades	A partilha de conhecimentos abordou temas como a atualização do Plano de Ação relativo ao Tax Administration 3.0 e os futuros desenvolvimentos do SAF-T. Abordou igualmente uma atualização na adoção e utilização do <i>Digital Transformation Maturity Model</i> (Action 1), do <i>Inventory of Tax Technology Initiatives</i> (Action 2), a atualização do progresso das atividades relativos ao <i>Cross-border Digital Identification</i> (Action 3), <i>e-Invoicing</i> (Action 4) e <i>Real time data exchange with Sharing and Gig Platforms</i> (Action 5)	4
<i>Regional Consultation on International Tax Matters - OCDE and IOTA</i>	Consultas regionais para a zona euro-asiática, organizadas em conjunto pela OCDE e IOTA, com matérias relacionadas com a implementação da solução baseada em Dois Pilares proposta pela OCDE e aprovados pelo G20, ao nível da tributação internacional em sede de IRC, no âmbito do projeto BEPS	Atualizações acerca do Pilar Um e do Pilar Dois, trabalhos relacionados com incentivos fiscais, implementação das regras "GloBE", avaliação do impacto económico e o papel do programa <i>Tax Inspectors Without Borders</i> (OCDE)	2

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
COMALEP			
<i>Conferencia Internacional sobre la amenaza del uso de las ADM a la Seguridad Internacional en el Siglo XXI</i>	Segurança e proteção da UE e dos seus cidadãos	Melhoria da cooperação entre alfândegas em matéria de armas de destruição maciça	1
<i>Conferencia Internacional Aduanas Verdes</i>	Proteção da saúde dos cidadãos	Melhoria da monitorização e controlo do movimento transfronteiriço de resíduos	1
MARINFO			
<i>Marinfo South plenary Meeting</i>	Luta contra o tráfico de drogas	Melhoria da cooperação entre alfândegas no combate ao tráfico de drogas	1
<i>Grupo de Trabalho - EU Big Ports</i>			1
OMS			
<i>Secretariat of the WHO Framework Convention on Tobacco Control (WHO FCTC)</i>	Proteção dos interesses financeiros da União e proteção da saúde pública	Melhoria dos mecanismos de cooperação aduaneira em matéria de luta contra o tráfico de produtos do tabaco	1
Ministério dos Negócios Estrangeiros			
<i>National processes related to the Civilian CSDP Compact implementation</i>	Política Comum de Segurança e Defesa	Participação e preparação do Plano Nacional em matéria de PCSD Gestão Civil de Crises	1
Outras			
União Europeia	Implementação do Acordo Relativo à ZLCCA/ACFTA		1
	Acompanhamento do processo da Gestão Civil de Crises, no âmbito da União Europeia		1
CPLP	1ª Reunião de Ministros da Economia, Finanças e Comércio - contributos		1
Sérvia	Cooperação bilateral - IEC - Tabaco		1
Arábia Saudita	ZATCA - AT - <i>Cooperation in Risk Management</i> , reunião preparatória		1
COMUCAM/COMALEP - Honduras	XLII Reunião Diretores-gerais das Alfândegas da América Latina Espanha e Portugal (COMUCAM) 5 a 6 de maio – apoio à coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais		1
<i>Common Security and Defence Policy - Orientation Course</i>	Política Comum de Segurança e Defesa	Aumento da capacidade operacional, através do reforço de capacitação	1
<i>UNODC: Unwaste webinar series: addressing waste trafficking through regional cooperation in Asia-Pacific</i>			1
<i>Symposium EUROJUST: "Justice for the environment: from the emergence of environmental justice in Europe to the new French legal framework"</i>			1
Missa Nossa Senhora das Alfândegas (19 de dezembro)			

7. Siglas

AAP	Área de Administração de Plataformas
AEOI	<i>Automatic Exchange of Information</i>
AGCI	Área de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI	Área de Gestão de Impostos
AGOC	Área de Gestão de Operações e Comunicações
AJFF	Área de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
AOV	Aluguer Operacional de Viaturas
ASA	Área de Sistemas Aduaneiros
ASAC	Área de Suporte, Arquitetura e Canais
ASI	Área de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
BEPS	<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CEF	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CITES	<i>Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora</i>
COMALEP	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua entre as Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal
COMUCAM	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CPPT	Código de Procedimento e de Processo Tributário
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DAV	Declaração Aduaneira de Veículo
DF	Direção de Finanças
DGACCP	Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas
DGAIEC	Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo
DGAJ	Direção-Geral da Administração da Justiça
DGCI	Direção-Geral dos Impostos
DGITA	Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGLAB	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
DIC	Declaração de introdução no consumo
DL	Decreto-Lei
DMIS	Declaração mensal do Imposto de Selo
DMR	Declaração Mensal de Remunerações
DSA	Direção de Serviços de Avaliações
DSADC	Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança

DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCPAC	Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento
DSCPL	Direção de Serviços de Contratação Pública e Logística
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
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
ECS-DSS	<i>Export Control System - Declaração Sumária de Saída</i>
e-DA	Documento administrativo eletrónico
EM	Estados-membros
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
ENSE	Entidade Nacional para o Sector Energético
EPM	Equipa de Projeto Multidisciplinar
EU	<i>European Union</i>
EUIPO	<i>European Union Intellectual Property Office</i>
EUROPOL	<i>European Police Office</i>
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira
FET	Fundo de Estabilização Tributário
FRONTEX	Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira
GCA	Grupo da Cooperação Aduaneira
GERHUP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada
GFF	Gestão de Fluxos Financeiros
GITA	Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira

GPS	Gestão de Processos e Serviços
GT	Grupo de Trabalho
IEC	Impostos Especiais sobre o Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IGFEJ	Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda
INTERPOL	<i>International Criminal Police Organization</i>
IOTA	<i>Intra-European Organization of Tax Administrations/</i> Organização Intraeuropeia das Administrações Tributárias
IR	Impostos sobre o Rendimento
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRN	Instituto dos Registos e do Notariado
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS	Imposto de Selo
ISSO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
IStg	Tabela Geral do Imposto de Selo
ISV	Imposto sobre Veículos
IT	Imposto sobre o Tabaco
ITA	Inspeção Tributária e Aduaneira
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
IVR	<i>Interactive Voice Response</i>
LGT	Lei Geral Tributária
MARINFO	Plataforma Integrada para a Aquisição de Dados Marinhos
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
NGR	Núcleo de Gestão da Relação
OAP	<i>Operational Actions Plans</i>
OB	Objetivo operacional
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento de Estado
OLAF	Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA	Organização Mundial das Alfândegas
OMS	Organização Mundial de Saúde
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
PCP	<i>Principal Contact Person</i>
PGRICIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PIB	Produto Interno Bruto
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PROLIP	Promoção da Língua Portuguesa
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
RH	Recursos Hierárquicos

RIC	Recuperação Internacional de Créditos
SAL	Sistema Aduaneiro de Liquidação
SDS	Sistema Integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias
SEAF	Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SEFWeb	Sistema das Execuções Fiscais
SF	Serviço de Finanças
SGRI	Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais
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 de Impostos especiais sobre o Consumo
SIC-EX	Sistema de Liquidação IEC
SICAT	Sistema Informático do Contencioso Administrativo
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Atendimento
SIGIV	Sistema de Gestão das Informações Vinculativas
SIIIA	Sistema Integrado de Informação Aduaneira Antifraude
SIIT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SiMTeM	Sistema integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias
SIRE	Sistema de Recibos Eletrónicos
SITI	Sistema Integrado de Trocas de Informação
SLE	Sistema de Licenciamento Eletrónico
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
STADA-EXP	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Exportação
STADA-IMP	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Importação
STADA-TRA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Trânsito
UAF	Unidade de Ação Fiscal da GNR
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes
UO	Unidade orgânica
VAT	<i>Value Added Tax</i>

