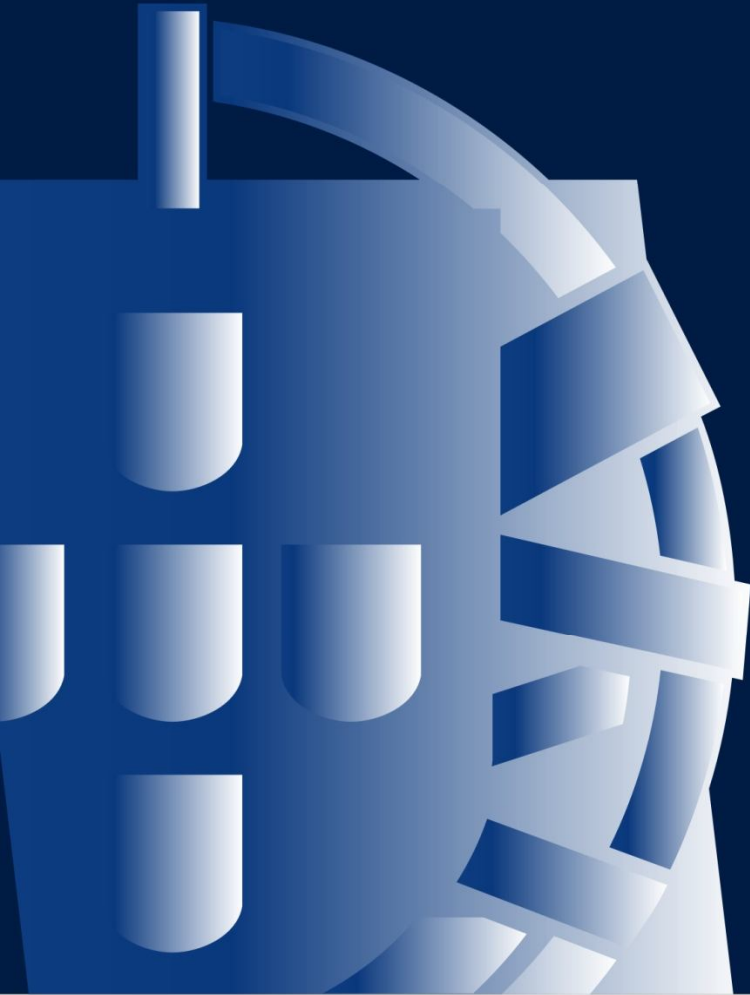




AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2017



Relatório de Atividades 2017

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.02

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira, em 26 de abril de 2018, e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho 178/2018.XXI, em 16 de maio de 2018)

ÍNDICE

I. APRESENTAÇÃO.....	5
1. Nota Introdutória.....	7
2. Foi notícia	9
3. Números chave de 2017	11
4. A Autoridade Tributária e Aduaneira.....	12
4.1 Visão, Missão e Valores	12
4.2 Orgânica.....	14
II. REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT	17
III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL	23
IV. AUTO-AVALIAÇÃO	29
1. QUAR 2017 – Análise dos resultados.....	31
1.1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	34
Indicador 1 Cobrança coerciva (milhões de euros)	34
Indicador 2 Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	35
1.2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	37
Indicador 3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)	37
Indicador 4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%).....	38
Indicador 5 Eficácia do contencioso administrativo (%).....	41
Indicador 6 Taxa de resolução de divergências (%).....	42
1.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas.....	43
Indicador 7 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	43
Indicador 8 Reembolsos de IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias).....	44
Indicador 9 Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	45
1.4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos.....	46
Indicador 10 Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	46
Indicador 11 Índice de segurança na informação (%)	47
Indicador 12 Eficiência no atendimento telefónico – <i>Call-Center</i> (%).....	48
Indicador 13 Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%).....	49
1.5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	51
Indicador 14 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal Internet (%).....	51
Indicador 15 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss)).....	51
Indicador 16 Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	52
2. Atividades e projetos desenvolvidos em 2017.....	54
2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas	54
2.2 Projetos em destaque.....	54
3. Recursos humanos, financeiros e materiais.....	57
3.1 Recursos humanos	57
3.2 Recursos financeiros.....	58
3.2.1 Receita disponível	59
3.2.2 Despesa realizada.....	62

3.2.3 Contratação pública.....	63
3.2.4 Logística	64
3.3 Instalações	64
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	65
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas	66
6. Avaliação do sistema de controlo interno.....	67
6.1 Ambiente de controlo	67
6.2 Estrutura organizacional.....	71
6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço	72
6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação.....	74
7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços.....	75
8. Apreciação da qualidade do serviço prestado	76
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT	76
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos	77
9.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública.....	77
9.2 VAT Gap na União Europeia	78
10. Ranking dos serviços homogéneos	78
V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	83
VI. BALANÇO SOCIAL.....	101
VII. AVALIAÇÃO FINAL	115
1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)	117
1.1 Grau de concretização dos objetivos.....	117
1.2 Justificação dos desvios.....	118
2. Menção proposta.....	120
3. Conclusões prospetivas.....	120
ANEXOS	125
1. Atividades desenvolvidas em 2016 – Avaliação da execução.....	127
2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT	137
3. Ranking dos serviços homogéneos	139
4. Cooperação internacional	143
5. Siglas.....	152



I. APRESENTAÇÃO

1. Nota Introdutória

O presente Relatório de Atividades (RA) consubstancia um instrumento de gestão relevante no quadro do sistema de planeamento e controlo de gestão, de ciclo anual, nele se procedendo à avaliação da execução do Plano de Atividades (PA) aprovado para o ano de 2017, através da apresentação dos resultados alcançados nas diversas áreas de atuação da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), designadamente, em termos de consecução dos objetivos e do grau de realização dos programas de ação e dos projetos planeados.

No ano em análise, a atividade da AT foi desenvolvida num contexto macroeconómico em que a economia portuguesa continuou a refletir melhorias em alguns dos principais indicadores económicos: o produto interno bruto (PIB) aumentou 2,7% em volume, tendo sido o maior aumento desde o ano 2000. Este valor continua a refletir o contributo positivo da procura interna, fruto da recuperação do investimento e do consumo privado. No que diz respeito ao emprego, foi registada uma taxa de desemprego de 8,0%, que correspondeu a uma redução de 2,5 p.p., relativamente ao registado no ano anterior.

A arrecadação de receita fiscal constitui um dos principais objetivos da AT, tendo a receita de todos os impostos por si administrados apresentado um crescimento de 5%, em comparação com o ano de 2016, resultado que, entre outros fatores, reflete o empenho continuado da organização no cumprimento deste objetivo.

Tendo por referência o seu plano estratégico, e em concretização do seu plano de atividades para 2017, a AT continuou a orientar a sua atividade na prossecução do cumprimento voluntário promovendo diversas medidas de simplificação.

Destaca-se, de entre as medidas de simplificação, a implementação da primeira fase do IRS automático, a que aderiram cerca de 900 mil contribuintes, que viram automaticamente realizada a respetiva liquidação e, quando aplicável, processado o respetivo reembolso. O projeto IRS Automático foi distinguido com o prémio “Melhor Iniciativa eGov 2017”.

Foi também criada e disponibilizada uma aplicação (APP), através da qual passou a ser possível aos contribuintes abrangidos pelo IRS Automático a confirmação da sua declaração automática através de dispositivos móveis e a todos os contribuintes o acompanhamento da evolução do estado da sua declaração de rendimentos (automática e não automática).

Na senda da sua orientação estratégica, a AT continuou, durante o ano de 2017, a colaborar, com outras entidades nacionais e internacionais em ações de controlo da fronteira externa e de combate à prática de atos ilícitos, de proteção da sociedade e da saúde pública,

nomeadamente no combate ao tráfico ilegal de tabaco, de controlo de armas de fogo e de dinheiro líquido, e de combate aos movimentos ilegais de resíduos, transportados em contentores, por via marítima.

A presença da inspeção tributária e aduaneira no terreno, através da realização de atividades de controlo inspetivo, revelou-se indispensável na deteção, dissuasão e penalização de situações de incumprimento voluntário, tendo um significativo efeito dissuasor e pedagógico sobre os contribuintes, aumentando a perceção do risco e dos custos associados ao não cumprimento.

Em 2017, deu-se, também, continuidade ao processo de renovação e reorganização do Portal das Finanças, no sentido de melhorar a sua usabilidade e disponibilizar soluções que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos seus utilizadores. Neste sentido, destaca-se o desenvolvimento da área pessoal do contribuinte, disponibilizando a informação e os serviços considerados mais relevantes de acordo com o perfil de cada contribuinte. Foram, ainda, introduzidas melhorias significativas ao nível da pesquisa, através da implementação de um motor de pesquisa que garante maior rapidez e eficácia na obtenção da informação e dos serviços requeridos pelos utilizadores.

O desempenho da AT no que respeita à qualidade do serviço prestado, através dos seus diversos canais de atendimento, manteve-se, em 2017, bastante positivo. Este desempenho é continuamente monitorizado e avaliado pela AT através de indicadores, como o tempo médio de espera alcançado nos atendimentos presenciais, a eficiência no atendimento telefónico e o tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento (Reclamações do Livro Amarelo), e de inquérito anual, que mede o nível de satisfação dos cidadãos relativamente ao serviço prestado através do Portal das Finanças.

Decisivo para os bons resultados alcançados, é de realçar a qualidade e profissionalismo do trabalho realizado por todos os trabalhadores da AT.

Por último, realça-se a classificação máxima atribuída ao sistema português de prevenção e repressão do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, resultante do processo de avaliação concluído em 2017, na reunião plenária do Grupo de Ação Financeira – GAFI, que decorreu em Buenos Aires, com a participação da AT.

2. Foi notícia

Dia Mundial das Alfândegas



No dia 26 de janeiro de 2017, a AT celebrou o Dia Mundial das Alfândegas no Salão Nobre do Ministério das Finanças, subordinado ao tema central “Análise de Dados para uma Gestão Eficaz das Fronteiras”.

Ação nacional de controlo de inventários



Decorreu, no final do mês de fevereiro de 2017, uma ação inspetiva a nível nacional que incidiu, essencialmente, sobre os sujeitos passivos que não comunicaram inventários ou sobre os quais foram identificados eventuais indícios de comportamento de risco nesta matéria de norte a sul do país. Foram visitados cerca de 1.500 sujeitos passivos de vários setores de atividade, tendo participado, nesta operação, cerca de 1.025 inspetores da AT.

Operação “Fronteira Branca”



No âmbito da visita do Papa foi reposto, entre 10 e 14 de maio de 2017, o controlo documental nas fronteiras portuguesas. A AT participou na operação com cerca de 346 operacionais, enquanto entidade responsável pelo controlo da fronteira externa da UE, para fins de proteção da sociedade, tendo sido reforçados os controlos sobre viajantes e suas bagagens, bem como mercadorias e respetivos meios de transporte, em todas as vias (marítima, aérea e terrestre).

Ação “Beleza Nacional”



No dia 25 de maio de 2017, a AT levou a cabo uma ação inspetiva, a nível nacional, que incidiu, essencialmente, sobre os cabeleireiros e institutos de beleza. Esta ação envolveu cerca de 1.100 inspetores da AT, tendo sido controlados mais de 6.000 estabelecimentos comerciais e instaurados cerca de 400 autos de notícia, devido, sobretudo, a situações de não emissão de fatura, de não observância dos requisitos formais dos documentos emitidos e de não utilização do Programa de Faturação Certificado.

Operação “Renegade”



A reunião final sobre a operação aduaneira conjunta, coordenada pelo OLAF, que contou, também, com a participação da AT realizou-se em junho de 2017. Esta operação focou-se na luta contra a introdução, na UE, de determinados produtos que violam os direitos de propriedade intelectual, com ênfase em produtos potencialmente perigosos que representam um risco para a segurança e saúde pública dos consumidores, neste caso, peças sobressalentes falsificadas e que se destinam à reparação de meios transporte ferroviário, veículos rodoviários, aviões e navios.

Operações Desperdícios XI



Entre 14 e 30 de junho de 2017, realizou-se a operação desperdícios, inserida na ação internacional Operation 30 Days of Action, coordenada pela Interpol, a qual teve como objetivo essencial, na perspetiva do envolvimento da AT, o combate aos movimentos ilegais de resíduos, transportados em contentores por via marítima.

Decisões aduaneiras



A 2 de outubro de 2017, entrou em funcionamento o Sistema de Gestão das Decisões Aduaneiras, implementado pela Comissão Europeia. Com este sistema passa a ser obrigatório, para as 22 decisões aduaneiras tipificadas, a formulação do pedido e a emissão dessa decisão pelas técnicas de processamento eletrónico.

IRS automático distinguido com prémio “Melhor Iniciativa 2017”



O projeto IRS Automático foi distinguido com o prémio “Melhor Iniciativa 2017” da Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. O prémio, que foi atribuído no final da conferência “e-Government 2017: A transformação digital do Estado e o desenvolvimento da Sociedade”, realizada a 4 de outubro, pretende homenagear todos aqueles que, ao longo dos últimos 20 anos, contribuíram com o seu esforço e dedicação para o sucesso do sistema das declarações eletrónicas.

SIAT – Sistema de Inquéritos da Autoridade Tributária e Aduaneira



Foi disponibilizado, no Portal das Finanças, de 13 a 26 de novembro de 2017, o questionário sobre os serviços tributários e aduaneiros prestados na internet, durante o ano de 2017.

Operação “Athena”



Entre 20 e 30 de novembro de 2017, a AT participou na operação internacional JCPCO (Joint Customs and Police Operation) “Athena”, coordenada em conjunto pela OMA e pela Interpol, a qual teve como principal objetivo a luta contra o tráfico de bens culturais e dismantlar a atividade criminosa associada. A nível internacional, a operação teve um grande impacto, levando à apreensão de mais de 41.000 obras de arte, muitas delas classificadas como Património Mundial.

Reciclagem de papel na AT



A AT reciclou, durante o ano de 2017, 203,8 toneladas de papel, o que equivale a 3.621 árvores poupadas à floresta e a 1.065 m³ de água economizada. A AT contribuiu, assim, para a redução da pegada ecológica, através da destruição segura e confidencial de informação documental.

3. Números chave de 2017

RECEITA

RECEITA FISCAL ADMINISTRADA PELA AT

46.569,7M€

▲ + 5% em relação a 2016

42.175,2M€

Estado

2.923,1M€

Adm. Local

1.471,4M€

Adm. Regional

ATENDIMENTO

E-BALCÃO

67% de pedidos concluídos em menos de três dias úteis

TELEFONE

59% de chamadas atendidas em menos de 1 minuto

AT. NÃO PRESENCIAL

14% de atendimentos de e-balcão e telefónicos, face ao total de atendimentos

RECURSOS HUMANOS

COLABORADORES

10 995

GÉNERO

41%



59%

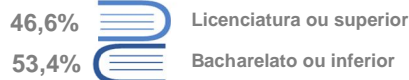
ANOS DE SERVIÇO

26 anos, em média

IDADES



HABILITAÇÕES



DECLARAÇÕES

	IRS	5 470 380
	IRC	531 495
	IES/DA	565 886
	IES	467 787
	Modelo 10	389 114
	IVA	3 613 106
	Retenções IRS/IRC/Selo	2 138 219
	Pedidos de isenção de IMI ⁽¹⁾⁽²⁾	12 098
	IMI ⁽²⁾	184 136
	Importação ⁽²⁾	446 627
	Importação – Tráfego postal	97 360
	Exportação ⁽²⁾	535 526
Submetidas	Trânsito	24 119
	Número de Movimentos de trânsito recebidos	46 515
	Depósito temporário, processadas no SDS	
	Via Aérea	342 192
	Via Marítima	286 842
	Sumárias de saída (ECS-DSS)	24 040
	Notificações de reexportação (ECS-DSS e SDS)	11 143
	ICS	903 265
	DAV	394 920
	e-DA	
	Circulação Nacional	133 245
	Circulação Intracomunitária	50 950
	Exportação	44 865
	Emitidas	DAV
DIC		56 093

Notas: ⁽¹⁾Só inclui pedidos de isenção nos termos dos n.ºs 1, 2 e 4 do art.º 46º do EBF; ⁽²⁾Só inclui declarações eletrónicas.

4. A Autoridade Tributária e Aduaneira

4.1 Visão, Missão e Valores

Visão

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

Missão

A AT tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.

Com vista a prosseguir a sua missão, de acordo com o artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro, estão cometidas à AT as seguintes atribuições:

- Assegurar a liquidação e cobrança dos impostos sobre o rendimento, sobre o património e sobre o consumo, dos direitos aduaneiros e demais tributos que lhe incumbe administrar, bem como arrecadar e cobrar outras receitas do Estado ou de pessoas coletivas de direito público;
- Exercer a ação de inspeção tributária e aduaneira, garantir a aplicação das normas a que se encontram sujeitas as mercadorias introduzidas no território da União Europeia e efetuar os controlos relativos à entrada, saída e circulação das mercadorias no território nacional, prevenindo, investigando e combatendo a fraude e evasão fiscais e aduaneiras e os tráficos ilícitos, no âmbito das suas atribuições;
- Exercer a ação de justiça tributária e assegurar a representação da Fazenda Pública junto dos órgãos judiciais;
- Assegurar a negociação técnica e executar os acordos e convenções internacionais em matéria tributária e aduaneira, cooperar com organismos europeus e internacionais e outras administrações tributárias e aduaneiras, e participar nos trabalhos de organismos europeus e internacionais especializados no seu domínio de atividade;
- Promover a correta aplicação da legislação e das decisões administrativas relacionadas com as suas atribuições e propor as medidas de caráter normativo, técnico e organizacional que se revelem adequadas;
- Desenvolver e gerir as infraestruturas, equipamentos e tecnologias de informação necessários à prossecução das suas atribuições e à prestação de apoio, esclarecimento e serviços de qualidade aos contribuintes;
- Realizar e promover a investigação técnica e científica no domínio tributário e aduaneiro, tendo em vista o aperfeiçoamento das medidas legais e administrativas, a

qualificação permanente dos recursos humanos, bem como o necessário apoio ao Governo na definição da política fiscal e aduaneira;

- Informar os contribuintes e os operadores económicos sobre as respetivas obrigações fiscais e aduaneiras e apoiá-los no cumprimento das mesmas;
- Assegurar o licenciamento do comércio externo dos produtos tipificados em legislação especial e gerir os regimes restritivos do respetivo comércio externo.

Valores

Ética Organizacional

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

Transparência

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

Imparcialidade

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

Responsabilização

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

Colaboração

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

Profissionalismo

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

Inovação

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

4.2 Orgânica

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

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

A AT possui autonomia administrativa, obedecendo a organização interna dos seus serviços a um modelo estrutural misto:

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

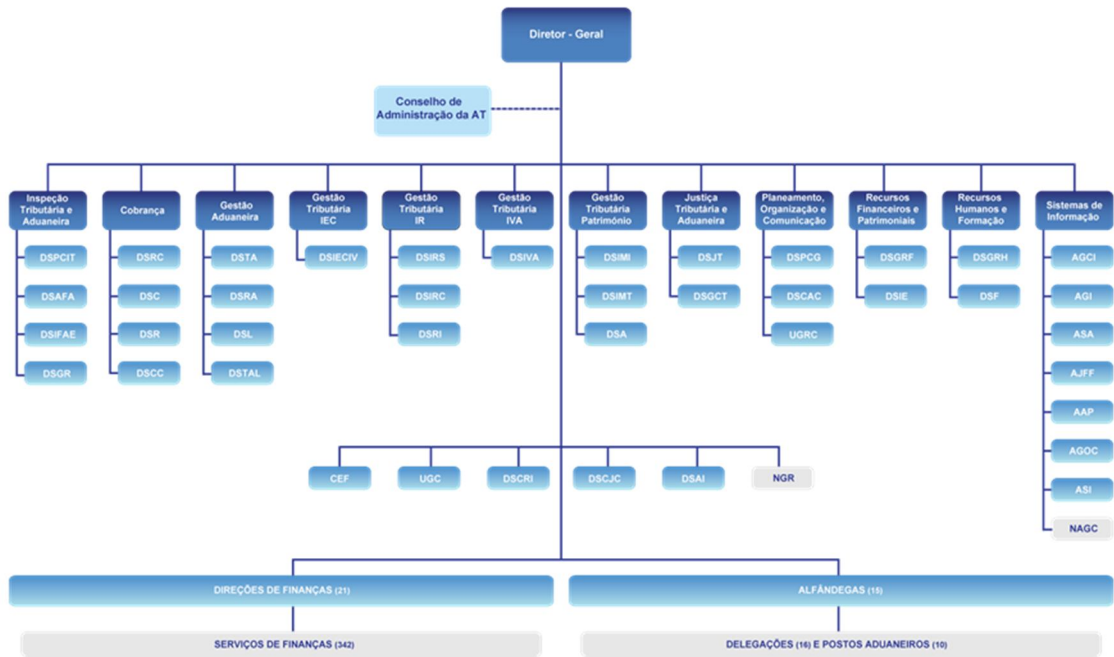
Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- 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, dividindo-se estes em;
 - Regionais, designados por direções de finanças e alfândegas;
 - Locais, designadas por serviços de finanças, delegações e postos aduaneiros.

A sua estrutura orgânica é definida nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15/12, que aprova a missão, atribuições, órgãos de direção, tipo de organização interna, princípios e instrumentos de gestão, receitas, despesas e quadro de cargos de direção;
- Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Estrutura orgânica da AT





II. REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT

A atuação da AT, em 2017, teve como referenciais não só o seu plano estratégico e documentos de gestão e planeamento, mas também um conjunto de documentos de base, como as Grandes Opções do Plano (Lei n.º 41/2016, de 28 de dezembro), e o Orçamento do Estado (Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro), que definiram como principal linha orientadora em matéria fiscal a redução global da carga fiscal.

Para alcançar este desiderato, foram introduzidos no sistema vários ajustamentos através da adoção de diversas medidas visando: criar incentivos ao investimento e capitalização das empresas; facilitar a vida a famílias e empresas; reforçar a equidade fiscal; combater a evasão e o planeamento fiscal agressivo; e promover práticas amigas do ambiente e da saúde pública.

✓ **Medida A – Apoio às empresas e ao investimento**

- IVA na importação: foi iniciada a reforma estrutural na cobrança de IVA nas importações, permitindo às empresas eliminarem os custos financeiros associados ao pagamento antecipado do IVA alfandegário ou à constituição de garantias para o adiamento do seu pagamento. O novo sistema iniciou a sua vigência em setembro de 2017 para um conjunto limitado de mercadorias;
- Apoio ao investimento e capitalização: foi alterado o regime de remuneração convencional do capital social, aumentado a taxa e eliminando restrições à sua aplicabilidade, incentivando que o financiamento das empresas se faça através do reforço dos capitais próprios, designadamente, permitindo que possam beneficiar com as entradas em espécie correspondentes à conversão de quaisquer créditos ou dos lucros do próprio exercício, nos períodos de tributação iniciados em ou após 1 de janeiro de 2018; ainda neste âmbito foi implementado a duplicação do limite de investimento elegível no Regime Fiscal de Apoio ao Investimento, de 5 para 10 milhões de euros, sobre o qual é aplicada a taxa de incentivo de 25% prevista no RFAI; também foram adotadas medidas de estímulo ao empreendedorismo e inovação, através do Programa Semente, designadamente a dedução de 25% deste investimento até ao limite de 40% da coleta de IRS, em investimentos elegíveis até € 100.000 em *startups*, sendo que as importâncias que ultrapassem o limite de dedução poderão ser deduzidas, nas mesmas condições, nos dois anos subsequentes, sendo que este benefício não concorre com os limites globais das deduções à coleta de IRS; mais ainda, a redução da taxa de IRC para as micro empresas e PME que operam nos territórios do interior, que exerçam a título principal uma atividade económica de natureza agrícola, comercial, industrial ou de prestação de serviços, sendo a taxa de 12,5% para os primeiros 15.000 euros de matéria coletável, não sendo, no entanto, cumulável com outros benefícios de idêntica natureza e está sujeito à regra de *minimis*, e sendo as regiões abrangidas definidas por portaria, com base em critérios como emigração e envelhecimento, atividade económica e emprego, empreendedorismo, entre outros; foi ainda determinada a redução de 90 para 75 dias do prazo para a AT prestar informações vinculativas que lhe tenham sido solicitadas com carácter de urgência.

✓ Medida B – Simplificação da vida das pessoas e da atividade das empresas

- IRS automático: foi iniciada a implementação da medida 104 do programa Simplex+, com a disponibilização da declaração automática de IRS e consequente aceleração da liquidação do imposto. Nesta primeira fase, ficou disponível para um universo de mais de um milhão de contribuintes, que representam as situações de liquidação mais simples, ou seja, categoria A – trabalho dependente e H – pensões;
- Diminuição da prestação de garantias: foram introduzidas alterações legislativas no sentido de diminuir as situações em que são exigidas garantias aos contribuintes. Neste sentido, foi duplicado o limite para a dispensa automática de prestação de garantia nos processos de execução fiscal com vista ao pagamento em prestações (de 2.500 euros para 5.000 euros, no caso de pessoas singulares, e de 5.000 para 10.000 euros, no caso de pessoas coletivas); foi ainda legislado (art.º 183-B do CPPT), no sentido de cessação da necessidade de continuação de garantia quando o contribuinte obtenha uma decisão favorável em primeira instância;
- Desburocratização: foram eliminados procedimentos e deveres acessórios, como sejam, a dispensa de requerimento na isenção de IMI para habitação própria, concedida automaticamente desde que reunidos os pressupostos para o efeito; foram simplificados os procedimentos da reclamação do valor patrimonial tributável; ainda, foram eliminadas obrigações declarativas de IRC para entidades que auferiram apenas rendimentos não sujeitos e dispensa da apresentação do certificado de conformidade, em sede de ISV, quando o mesmo já conste das bases de dados públicas. Em sede de ISV, foram, ainda, introduzidas alterações legislativas que tornaram obrigatória a entrega da Declaração Aduaneira de Veículo pela internet, desde o dia 1 de julho de 2017, evitando, desta forma, a deslocação dos sujeitos passivos e declarantes à alfândega para o cumprimento das obrigações fiscais inerentes à regularização fiscal dos veículos. Com esta medida concluiu-se o processo de desmaterialização da Declaração Aduaneira de Veículo.

✓ Medida C – Equidade fiscal

- Tributação progressiva do património imobiliário: Procedeu-se à introdução, na tributação do património imobiliário, de um elemento progressivo de base pessoal, tributando de forma mais elevada os patrimónios mais avultados (AIMI – Adicional ao Imposto Municipal sobre Imóveis). Por forma a evitar o impacto deste imposto na atividade económica, não estão sujeitos os prédios rústicos e os prédios urbanos industriais, comerciais e para serviços;
- Alterações no IRS e no ISV, visando facilitar e promover a vida independente das pessoas portadoras de deficiência. No IRS, foi reforçada para 85% a redução da tributação para rendimentos do trabalho de pessoas com deficiência e 90% na tributação de rendimentos e pensões, e, no ISV, foi criado um incentivo às

empresas de locação de veículos (art.º 53º, nº 6 CISV) para que disponibilizem nas suas frotas veículos adaptados a pessoas com deficiência, beneficiando da isenção do art.º 54º do mesmo diploma (similar à aquisição efetuada pelos próprios sujeitos passivos com deficiência). Também foi eliminado o impedimento da opção pela tributação conjunta quando a declaração de IRS é entregue fora do prazo normal. Adicionalmente, foi alterado o regime de perda de benefícios fiscais por dívidas fiscais e contributivas, só negando a concessão dos referidos benefícios ou cessando os mesmos quando as dívidas por qualquer imposto sobre o rendimento, a despesa ou o património se mantenham no termo do prazo para o exercício do direito de audição no âmbito do procedimento de concessão do benefício.

✓ **Medida D – Combate à fraude e evasão fiscais**

- Cooperação internacional nas inspeções tributárias internas: foi aditado o nº2 do art.º 19º do RCPITA, prevendo a participação no procedimento de inspeção tributária de funcionários pertencentes a administrações fiscais ou aduaneiras estrangeiras, no âmbito de mecanismos de assistência mútua e cooperação administrativa intracomunitária, dependentes de autorização do Diretor-Geral da Autoridade Tributária.

✓ **Medida E – Reforço da função extrafiscal da tributação**

- Tributação dos refrigerantes: foi alargada a tributação especial do consumo às bebidas adicionadas de açúcar ou outros edulcorantes, seguindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde. O imposto passou assim a incidir também sobre as bebidas açucaradas com menor valor nutricional e constituiu uma importante inovação em sede de IABA, promovendo o alargamento da base tributária, bem como da incidência objetiva deste imposto;
- Imposto sobre Produtos Petrolíferos (ISP): Descida na tributação sobre a gasolina com contrapartida de uma subida de igual montante da tributação do gasóleo, com o objetivo de eliminar a assimetria fiscal que existe entre os dois combustíveis. Simultaneamente, introduziu-se uma moratória na incorporação de biocombustíveis no gasóleo e gasolina, evitando a subida dos seus preços base.



III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL

A receita fiscal do Estado foi de 42.175 milhões de euros em 2017, apresentando um acréscimo de 1,9% em relação ao previsto no Orçamento de Estado, o que refletiu, essencialmente, a cobrança para além do previsto de IRC (+9,0%) e IVA (+4,7%).

Receita fiscal do Estado

	2017		
	Orçamento	Dados Definitivos	Desvio
	milhões de euros		%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.430,7	12.230,1	-1,6%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.275,1	5.751,7	9,0%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	15.286,6	16.001,2	4,7%
Imposto de Selo (IS)	1.489,5	1.469,4	-1,3%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.418,9	3.364,4	-1,6%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.503,7	1.445,0	-3,9%
Imposto sobre Veículos (ISV)	692,3	756,8	9,3%
Imposto Único de Circulação (IUC)	300,7	334,6	11,3%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	280,5	279,2	-0,5%
Outros do Cap. I e II	713,1	542,7	-23,9%
Total	41.391,1	42.175,2	1,9%

A receita fiscal de todos os impostos administrados pela AT, em 2017, totalizou 46.570 milhões de euros, conforme se pode observar no quadro seguinte, representando um aumento da receita fiscal cobrada de 2.211 milhões de euros e um crescimento de 5,0%, comparativamente a 2016.

Receita fiscal administrada pela AT

	2016	2017	Variação
	milhões de euros		%
Receita Líquida Total	44.358,6	46.569,7	5,0%
Receita fiscal do Estado			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.215,2	12.230,1	0,1%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.229,6	5.751,7	10,0%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	15.082,5	16.001,2	6,1%
Imposto de Selo (IS)	1.394,4	1.469,4	5,4%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.259,3	3.364,4	3,2%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.515,1	1.445,0	-4,6%
Imposto sobre Veículos (ISV)	671,7	756,8	12,7%
Imposto Único de Circulação (IUC)	309,8	334,6	8,0%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	193,6	279,2	44,2%
Outros do Cap. I e II	314,1	542,7	72,8%
Total	40.185,4	42.175,2	5,0%
Receita fiscal transferida para a administração local			
Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI)	1.478,3	1.496,1	1,2%
Imposto Municipal Sobre Transmissões (IMT)	638,8	843,8	32,1%
Derrama	275,0	324,6	18,0%
Outros	246,1	258,6	5,1%
Total	2.638,2	2.923,1	10,8%
Receita fiscal transferida para as regiões autónomas			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	381,4	383,8	0,6%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	197,1	130,1	-34,0%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	682,7	663,5	-2,8%
Imposto de Selo (IS)	38,3	40,2	5,0%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	121,6	126,9	4,4%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	78,0	85,8	10,0%
Imposto sobre Veículos (ISV)	14,9	17,6	18,2%
Imposto Único de Circulação (IUC)	7,9	8,6	9,4%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	12,6	14,5	15,1%
Outros do Cap. I e II	0,5	0,5	-9,2%
Total	1.534,9	1.471,4	-4,1%

Quanto aos impostos diretos, destaca-se a evolução do IRC com um aumento de 10,0%, face ao ano anterior, apesar do aumento da receita no final de 2016, decorrente do PERES - Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado. Em termos homólogos, o aumento observado nas autoliquidações (+27,9%) e nos pagamentos por conta (+14,5%) de IRC em 2017, só não teve um impacto mais relevante devido à diminuição da cobrança coerciva (-72,8%) em resultado do PERES e ao aumento dos reembolsos (+3,1%). Quanto ao IRS, a sua variação foi reduzida (+0,1%), devido, entre outros, à combinação de efeitos de sinal contrário da campanha de IRS: aumento do valor das notas de cobrança, e aumento do pagamento de reembolsos.

No que se refere aos impostos indiretos o IVA detém o maior peso registando um aumento de 6,1% face ao ano anterior. O impacto da alteração legislativa em sede de IVA, introduzida em julho de 2016, relativa à redução das taxas aplicáveis à restauração, foi mais que colmatado pelo aumento deste imposto no conjunto dos restantes setores, continuando a refletir a melhoria da atividade económica, espelhada no aumento do PIB em 2017 (2,7%). Os reembolsos de IVA apresentaram um aumento, derivado entre outros fatores, ao aumento das exportações em 7,8%, face a 2017, contribuindo assim para que o aumento da receita de IVA, não seja mais expressivo.

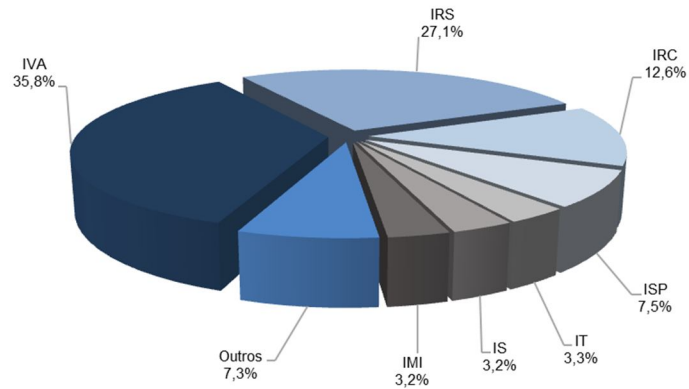
Os restantes impostos indiretos registaram aumentos em 2017, face a 2016, nomeadamente o IABA e o ISV, com acréscimos de 44,2% e 12,7%, respetivamente. Esta evolução positiva é explicada, no caso do IABA pela introdução da tributação das bebidas não alcoólicas, nomeadamente as "... adicionadas de açúcar e outros edulcorantes,..." e no ISV pelo aumento da venda de veículos automóveis.

A receita fiscal transferida para as regiões autónomas apresentou uma evolução negativa de 4,1% em 2017, face a 2016, salientando-se o decréscimo do IRC e do IVA, em 34,0% e 2,8%, respetivamente.

Salienta-se, ainda, o crescimento da receita fiscal dos impostos transferidos para a administração local, designadamente o IMT e a Derrama, apresentando, em 2017, um crescimento de 32,1% e 18,0%, respetivamente, face a 2016. O crescimento do IMT cobrado mantém-se uma constante, à semelhança do ano transato. Como indicado pelo INE, em 2017, o Índice de Preços da Habitação apresentou uma variação média anual de +9,2%, e a variação homóloga da venda de alojamentos, face a 2016, foi de +20,6%.

Estrutura dos principais impostos em 2017

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2017, o IVA manteve-se como o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 35,8%, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 27,1% e 12,6%, respetivamente (ver gráfico acima). Os três maiores impostos em conjunto representam cerca de 3/4 da receita fiscal total administrada pela AT.



IV. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2017 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2017 foi definido no âmbito do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), instituído pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro.

De acordo com o plano estratégico para o triénio 2015-2019, foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos (OE):

- OE 1 Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do *tax gap*;
- OE 2 Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário e apoiar a competitividade económica;
- OE 3 Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente;
- OE 4 Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.

Tendo por base os OE estabelecidos para a AT e considerando que a avaliação do desempenho é feita em termos de eficácia, eficiência e qualidade, foram definidos os seguintes objetivos operacionais (OB) para 2017:

- OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras;
- OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras;
- OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas;
- OB 4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos;
- OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.

A **eficácia** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 1 e 2, com o peso de 45% na avaliação final da AT.


A **eficiência** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 3 e 4 no seu conjunto, com o peso de 40% na avaliação final da AT.

A **qualidade** é avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 5, com o peso de 15% na avaliação final da AT.

O grau de cumprimento dos objetivos operacionais é aferido pelos resultados obtidos nos indicadores selecionados para avaliar cada um dos objetivos, sendo que para o QUAR da AT de 2017 foram considerados 16 indicadores.

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução do ano de 2017, onde através da avaliação do grau de realização dos objetivos operacionais, medido pela execução dos indicadores selecionados, se pretende avaliar o desempenho da AT em 2017.

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2017						
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	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do <i>tax gap</i> .							
OE 2	Melhorar o serviço prestado aos contribuintes e operadores económicos, facilitando o cumprimento voluntário e apoiando a competitividade económica.							
OE 3	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente.							
OE 4	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.							
Objetivos Operacionais (OB)								
Eficácia				Ponderação: 45%		Desempenho: 50,4		
OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras				Ponderação: 40%		Desempenho: 42,9		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)		[903,6;1.104,4]	1.322	50%	1.066,7	100,0	Atingido	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)		[1.350;1.650]	1.900	50%	1.731,5	114,5	Superado	DSPCIT
OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras				Ponderação: 60%		Desempenho: 69,1		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)		[92;96]	98	25%	97,2	119,9	Superado	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)		[70;80]	90	25%	84,3	115,6	Superado	DSJT
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)		[70;80]	90	20%	80,5	109,1	Superado	DSJT
6. Taxa de resolução de divergências (%)		[75;85]	100	30%	92,1	115,1	Superado	DSIRS/UGRC
Eficiência				Ponderação: 40%		Desempenho: 41,4		
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas				Ponderação: 60%		Desempenho: 62,7		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)		[70;95]	60	35%	99,3	95,7	Não atingido	DSPCG
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)		[25;30]	15	35%	18,8	117,4	Superado	DSR
9. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))		[5;9]	3	30%	5:46	100,0	Atingido	DSRA
OB 4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos				Ponderação: 40%		Desempenho: 40,9		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)		[95;98]	98	25%	95,9	100,0	Atingido	SI
11. Índice de segurança da informação (%)		[77;80]	95	25%	77,3	100,0	Atingido	ASI
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)		[70;80]	95	25%	82,2	109,0	Superado	DSCAC
13. Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)		[70;80]	92	25%	77,9	100,0	Atingido	DSF
Qualidade				Ponderação: 15%		Desempenho: 15,9		
OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos				Ponderação: 100%		Desempenho: 105,9		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)		[72;78]	90	35%	73,6	100,0	Atingido	DSPCG
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))		[19;23]	10	35%	18:11	106,4	Superado	DSCAC
16. Reclamações ao atendimento -RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)		[10;14]	7	30%	9,6	112,1	Superado	DSCAC
Parâmetros		Ponderação		Avaliação do desempenho		Avaliação ponderada do desempenho		
Eficácia		45%		112,0%		50,4%		
Eficiência		40%		103,6%		41,4%		
Qualidade		15%		105,9%		15,9%		
Avaliação global do desempenho da AT						107,7%		

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2017		Em 31 de dezembro de 2017		
		N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)	N.º efetivos (d)	Pontos (e)=(a)*(d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340	17	340	0
Dirigente Intermédio	16	276	4.416	269	4.304	-112
Chefia Tributária	16	1.202	19.232	1.183	18.928	-304
Investigação Tributária	12	8	96	6	72	-24
Técnico Superior	12	309	3.708	332	3.984	276
Técnico Superior Aduaneiro	12	270	3.240	249	2.988	-252
Técnico Superior de Laboratório	12	0	0	0	0	0
Especialista de Informática	12	92	1.104	91	1.092	-12
Técnico Economista	12	111	1.332	106	1.272	-60
Técnico Jurista	12	20	240	18	216	-24
GAT-Gestão Tributária	12	1.246	14.952	1.246	14.952	0
GAT-Inspeção Tributária	12	2.723	32.676	2.668	32.016	-660
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2.661	31.932	2.602	31.224	-708
Técnico Verificador Aduaneiro	12	233	2.796	231	2.772	-24
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro	9	183	1.647	177	1.593	-54
Técnico de Informática	9	67	603	63	567	-36
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	572	5.148	563	5.067	-81
Assistente Técnico	8	946	7.568	903	7.224	-344
Subinspetor	8	1	8	1	8	0
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16	2	16	0
Assistente Operacional	5	292	1.460	265	1.325	-135
Outras	5	1	5	1	5	0
TOTAL		11.234	132.537	10.995	129.983	-2.554

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2017 (milhões de euros)		Orçamento - janeiro a dezembro de 2017 (milhões de euros)	
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(b)-(c)
Funcionamento	585,2	658,9	608,2	50,7
Despesas c/pessoal	470,6	488,6	456,7	31,9
Aquisição de bens e serviços	84,2	136,5	124,1	12,4
Outras despesas correntes	14,3	5,6	5,2	0,4
Despesas restantes	16,1	28,2	22,2	6,0
PIDDAC	0,7	0,8	0,5	0,3
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	585,9	659,7	608,7	51,0

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	SEF	Cobrança coerciva realizada
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	SIIT	20% das correções à matéria/rendimento coletável de IR + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	IRS	(Total de declarações entregues via eletrónica / Total de declarações entregues)*100
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	SCO/SINQUER	80% (Σ proc. SCO extintos no p.p. ano / Σ proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) + 20% (Σ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no p.p. ano) / (Σ proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano)
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	SICAT	50% (Σ proc. CA extintos no p.p. ano / Σ proc. CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SL + 30% (Σ proc. CA extintos no p.p. ano / Σ proc. CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SR + 20% (Σ proc. CA extintos no p.p. ano / Σ proc. CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SC
6. Taxa de resolução de divergências (%)	Gestão de divergências	40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) códigos de análise IRS + 10% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) códigos de análise DMR + 10% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) Erros IRS + 40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) e-Fatura
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGV, DSIEC, DSTA	((Σ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido - nº. dias de suspensão fora da AT) dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos) + (Σ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes - nº. dias de suspensão fora da AT)) / Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	Aplicação informática IVA- SR	Σ (data de pagamento (excluindo os dias de suspensão da responsabilidade do contribuinte) - data de entrada do pedido) / Total dos pedidos de reembolsos pagos
9. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	STADA - Importação	[(Somatório de horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação / Declarações de Importação) x 70%] + [(Somatório de horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação / Declarações de Exportação) x 30%], excluídos os fins de semana
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto)*100
11. Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	(Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira)*100
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	CCS - Call Center supervision	(N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas)*100
13. Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	SGF	(N.º de trabalhadores que frequentaram pelo menos uma ação de formação / N.º total de trabalhadores)*100
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	SIAT	(N.º de classificações de Bom e Muito Bom / N.º total de respostas)*100
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	SIGA	Σ tempos de espera / Total de atendimentos
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	PA Excel	((N.º de dias dos proc. concluídos + N.º dias proc. pendentes) / N.º total de processos)*100

1.1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras

Objetivo 1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras						
Ponderação: 40% Realização: 42,9%						
Indicadores	2016	2017				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.540,2	[903,6;1.104,4]	1.322	50%	1.066,7	100,0
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.617,3	[1.350;1.650]	1.900	50%	1.731,5	114,5

Indicador 1 Cobrança coerciva (milhões de euros)	Taxa de realização:	100,0 %
---	---------------------	----------------

Meta: [903,6;1.104,4]

Valor crítico: 1.322

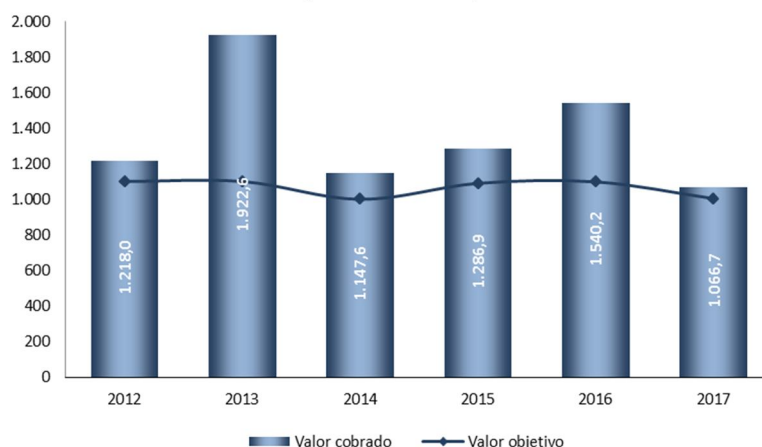
Resultado: 1.066,7

Em 2017, cobrou-se coercivamente 1.066,7 milhões de euros, valor que se situa dentro do intervalo definido como meta.

Podemos verificar no gráfico seguinte que, desde 2012, a cobrança coerciva manteve-se relativamente constante, não considerando o efeito do RERD - Regime Excepcional de Regularização de Dívidas Fiscais (889 M€), em 2013, e do PERES - Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado (513 M€) em 2016, o que evidencia o esforço e o empenho de toda a organização na implementação das medidas de gestão e planos de recuperação da dívida em execução fiscal.

O valor cobrado foi condicionado pela redução da dívida disponível para ser cobrada. A ocorrência dos incêndios de 15 de outubro determinou a suspensão dos processos executivos em curso, bem como dos que vieram a ser instaurados pela AT nos concelhos afetados, em conformidade com o DL n.º 141/2017, de 14 de novembro, restringindo, assim, a carteira da dívida tramitável.

Cobrança coerciva
(milhões de euros)



Para os resultados obtidos também contribuíram as medidas de acompanhamento e controlo dos sistemas de informação e da carteira da dívida, nomeadamente:

- Otimização dos sistemas, com a atualização e o desenvolvimento de novas funcionalidades informáticas nos sistemas de cobrança coerciva, com vista a melhorar o seu desempenho;
- Intervenção técnica, acompanhamento e monitorização dos sistemas informáticos com o objetivo de detetar eventuais entropias, melhorar a sua disponibilidade e aumentar os seus níveis de desempenho;
- Assistência mútua na cobrança: implementação de uma nova aplicação, em ambiente WEB, que otimizou a tramitação dos pedidos com vista à recuperação de créditos;
- Acompanhamento dos devedores estratégicos na vertente do PAGIDE - Plano de Acompanhamento e Gestão Integrada de Devedores Estratégicos - e na vertente da evolução dos indicadores de desempenho dos seus intervenientes;
- Uniformização da análise e procedimentos associados à devolução de verbas pagas no âmbito de processo de execução fiscal e suportadas em documentos “Não DUC”, designadamente no âmbito da execução de decisões judiciais favoráveis ao contribuinte;
- Divulgação de instruções e disponibilização de informação operacional e de gestão sobre variadas matérias relacionadas com a gestão do processo executivo.

Indicador 2 Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	Taxa de realização:	114,5 %
---	---------------------	----------------

Meta: [1.350;1.650]

Valor crítico: 1.900

Resultado: 1.731,5

Em relação ao indicador 2 “Correções inspetivas tributárias e aduaneiras”, o resultado alcançado situou-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Este indicador integra a totalidade das correções efetuadas pela Inspeção Tributária e Aduaneira (ITA), ou seja, engloba as correções resultantes da atividade da inspeção tributária, bem como o valor dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira.

A sua fórmula de cálculo sofreu uma alteração, relativamente ao ano anterior, pretendendo-se imprimir um maior rigor no cálculo do indicador. Em 2016, a fórmula contemplava uma taxa teórica de 4% aplicável às correções à matéria coletável de IMI e de IMT, sendo que, em 2017, a taxa teórica relativa a estes impostos deixou de existir, passando o imposto detetado em falta a corresponder ao valor das liquidações de IMI e IMT resultantes da atuação da ITA.

Refira-se que, quer a parcela relativa às correções à matéria/rendimento coletável, quer a relativa ao imposto detetado em falta, para além das correções efetuadas diretamente pela inspeção, inclui também as regularizações voluntárias efetuadas pelos contribuintes, no âmbito das ações de inspeção.

Em 2017, o resultado do indicador 2 “Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros) resulta do somatório de 1.639,3 milhões de euros proveniente de correções inspetivas da

área tributária com 92,2 milhões de euros provenientes dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira, o que perfaz o valor de 1.731,5 milhões de euros.

Correções inspetivas tributárias e aduaneiras, em 2017 (milhões de euros)

Indicador	Inspeção tributária		Inspeção aduaneira	Subtotal	Total com fórmula de cálculo
	Correções	Regularizações voluntárias			
Correções à matéria/ rendimento coletável	2.332,8	1.445,9	-	3.778,7	755,8
Imposto detetado em falta	704,5	179,0	-	883,5	883,5
Subtotal realizado					1.639,3
Montantes propostos para cobrança pela área aduaneira	-	-	92,2	92,2	92,2
Total					1.731,5

O resultado obtido neste indicador em 2017 revela um aumento de eficácia e eficiência da atuação da ITA, traduzindo-se num crescimento de cerca de 7,1%, face ao ano anterior.

Conforme se evidencia no quadro seguinte, em 2017, face a 2016, verificou-se um crescimento de 7,3% no imposto em falta e um decréscimo de 12,2%, no valor total das correções e regularizações voluntárias à matéria/rendimento coletável. Esta variação decorre da alteração da fórmula de cálculo do valor das correções inspetivas tributárias, anteriormente mencionada.

De referir, ainda, o contributo da área aduaneira com um *input* de 92,2 milhões de euros, que se encontra, no entanto, influenciado por *outliers*, nomeadamente por duas ações que totalizam 58 milhões de euros e mais seis ações com um total de 16 milhões de euros, que originaram um crescimento anómalo, face ao ano anterior. No que se refere à origem das correções efetuadas em 2017, verifica-se que 38,3% do total de correções à matéria coletável/rendimento coletável, e 20,3% do total de imposto detetado em falta correspondem a regularizações voluntárias.

Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)

Indicador	2016 (a)	2017 (b)	Taxa de variação (b)/(a)
Correções à matéria/rendimento coletável			
Correções	2.747,8	2.332,8	-15,1%
Regularizações voluntárias	1.556,0	1.445,9	-7,1%
Total	4.303,8	3.778,70	-12,2%
Imposto detetado em falta			
Correções	693,4	704,5	1,6%
Regularizações voluntárias	130,2	179,0	37,5%
Total	823,6	883,5	7,3%
Montantes propostos para cobrança pela área aduaneira			
	18,4	92,2	401,0%

1.2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivo 2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Ponderação: 60% Realização: 69,1%

Indicadores	2016	2017				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	95,0	[92;96]	98	25%	97,2	119,9
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	77,2	[70;80]	90	25%	84,3	115,6
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	79,2	[70;80]	90	20%	80,5	109,1
6. Taxa de resolução de divergências (%)	92,8	[75;85]	100	30%	92,1	115,1

Indicador 3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)	Taxa de realização:	119,9 %
--	---------------------	----------------

Meta: [92;96]

Valor crítico: 98

Resultado: 97,2

Em 2017, o número de declarações de IRS entregues através da Internet representou 97,2% do total de declarações entregues, resultado que se situou favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Este resultado reflete o sucesso da AT na promoção da utilização dos meios eletrónicos para efeitos do cumprimento das obrigações fiscais.

Declarações de IRS

Indicador	2016 (a)	2017 (b)	Taxa de variação (b)/(a)	
Total de declarações de IRS entregues (Papel e Internet)	5.683.693	5.624.005	-1,1%	
Declarações entregues em papel (Fase 1 + Fase 2)	285.963	158.285	-44,6%	
Declarações entregues através da Internet	IRS - Fase 1	3.511.692	3.417.156	-2,7%
	IRS - Fase 2	1.886.038	2.048.564	8,6%
	Total	5.397.730	5.465.720	1,3%
	Em % do total de declarações entregues	95,0%	97,2%	2,2 p.p.

O bom resultado alcançado, em 2017, que reflete uma grande adesão por parte dos contribuintes à entrega da declaração de rendimentos pela internet, deve-se às medidas que ao longo de vários

anos foram sendo implementadas com o objetivo de promover esta forma de entrega, de que é exemplo mais recente a implementação, neste mesmo ano e relativamente ao IRS de 2016, da declaração automática do IRS (IRS Automático), cuja confirmação/entrega se reveste de grande simplicidade para os contribuintes. De referir que os contribuintes que estão abrangidos pelo IRS Automático não precisam de confirmar a declaração automática nem entregar uma declaração de rendimentos nos termos gerais, uma vez que, no final do prazo legal de entrega da declaração, a declaração automática provisória converte-se em definitiva e é considerada, para todos os efeitos legais, como declaração entregue pelo contribuinte.

A par da implementação do IRS Automático, mantiveram-se e melhoraram-se as vantagens associadas à entrega da declaração por Internet, como sejam:

- O pré-preenchimento;
- A existência de validações da coerência e da completude da informação que está a ser declarada em momento anterior ao da submissão da declaração, induzindo o contribuinte ao seu adequado preenchimento;
- A emissão de alertas, avisando antecipadamente o contribuinte da existência de divergências entre os valores declarados e aqueles que foram comunicados à AT por entidades terceiras;
- A disponibilização de ajudas ao preenchimento da declaração;
- A existência de um simulador da liquidação de imposto, permitindo ao contribuinte conhecer antecipadamente o resultado da sua liquidação;
- O pagamento mais célere de reembolsos, quando devidos.

Indicador 4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%)

Taxa de realização:

115,6 %

Meta: [70;80]

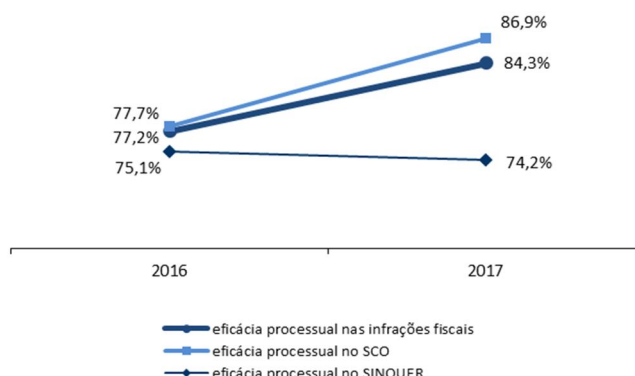
Valor crítico: 90

Resultado: 84,3

No indicador “Eficácia processual nas infrações fiscais”, o resultado apurado pela AT foi de 84,3%, acima do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

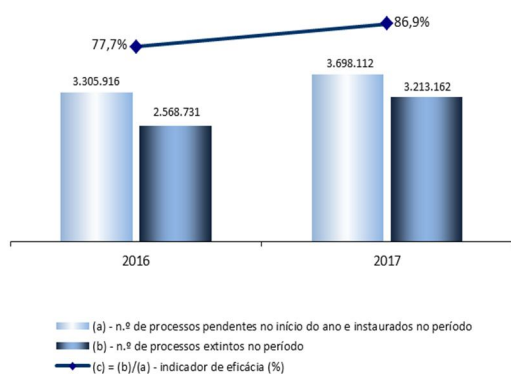
Este indicador avalia a eficácia processual dos processos de redução de coimas e contraordenações, tramitados no Sistema de Gestão das Contraordenações (SCO) e dos processos de inquéritos criminais, tramitados no Sistema dos Inquéritos Criminais (SINQUER), com uma ponderação no resultado final do indicador de 80% e 20%, respetivamente. O gráfico seguinte apresenta o resultado obtido em cada uma das componentes que concorrem para o resultado final do indicador e efetua uma comparação com o período homólogo.

Eficácia processual nas infrações fiscais (%)

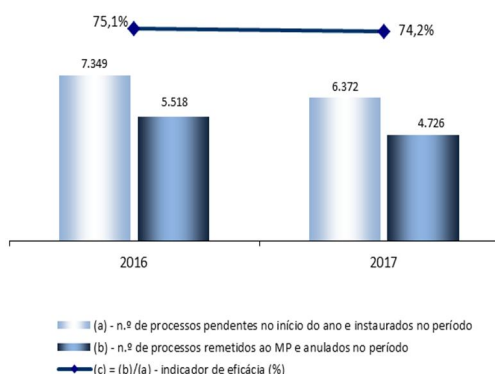


A eficácia processual nas infrações fiscais apresenta, em 2017, um aumento de 7,1 p.p. quando comparada com o ano anterior. A componente do indicador que mais contribuiu para a sua eficácia foi o SCO, apresentando um aumento de 9,2 p.p., face ao período homólogo. Contrariamente, a eficácia processual do SINQUER, apresentou um ligeiro decréscimo de 0,9 p.p..

Eficácia processual no SCO



Eficácia processual no SINQUER



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

Resulta do gráfico anterior que, em 2017, houve um aumento tanto do volume de trabalho enfrentado (pendentes no início do ano e instaurados) como do realizado (extintos), de 12% e 25%, respetivamente, tendo a AT aumentado a sua eficácia.

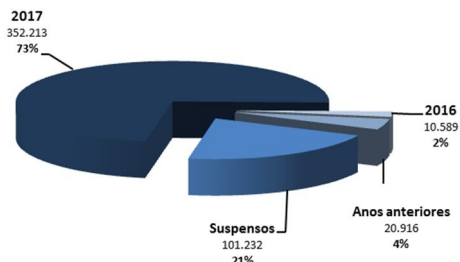
O SINQUER permite a instauração de processos por infrações de natureza criminal. A AT, além de dar conhecimento da notícia do crime ao Magistrado do Ministério Público, envia-lhe, posteriormente, o auto de inquérito com parecer fundamentado. O combate à criminalidade fiscal afigura-se fundamental para um sistema fiscal mais justo e equitativo e para a recuperação de receitas fiscais.

A análise ao gráfico referente ao SINQUER permite concluir que existe uma ligeira variação negativa da eficácia processual, face ao período homólogo, ficando esta tendência a dever-se a uma diminuição de 13% nos processos pendentes no início do ano e instaurados e de 14% nos processos remetidos ao Ministério Público e anulados.

O saldo de processos no SCO e no SINQUER, no final de 2017, era constituído por 484.950 e 1.646 processos, respetivamente, cuja antiguidade face à sua instauração se evidencia nos gráficos seguintes.

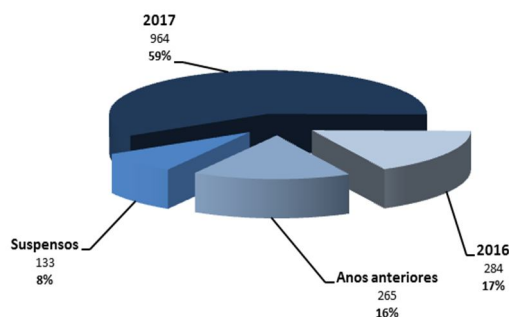
Antiguidade dos processos SCO pendentes

(2017, fim de período)



Antiguidade dos processos SINQUER pendentes

(2017, fim de período)



Como se pode observar pela análise ao gráfico anterior, o saldo de processos do SCO é, maioritariamente, composto por processos instaurados em 2017, 352.213 (73%).

Em relação ao saldo dos processos de inquérito criminal tramitados no SINQUER, este é composto, essencialmente, por 964 processos instaurados em 2017 (representando 59% do total). Compõem ainda este saldo, 133 processos que se encontram na fase da suspensão (8%).

No contexto das suspensões, referem-se algumas causas, nomeadamente a existência de contencioso administrativo ou judicial pendente, que impede a extinção do processo de contraordenação ou o envio dos inquéritos para o Ministério Público, contribuindo para a acumulação de processos pendentes no SCO e SINQUER.

Além da análise da evolução do indicador, em 2017, importa acrescentar as principais medidas de correção/reforço implementadas face ao resultado alcançado:

- Melhoria das funcionalidades existentes e a implementação de novos módulos nas aplicações informáticas de suporte SCO e SINQUER no sentido de facilitar a tramitação processual;
- Monitorização dos processos de apresentação uma antiguidade não compatível com a normal tramitação processual e suspensos por motivos legais;
- Implementação de novos procedimentos automáticos de controlo de faltosos, bem como melhoria dos existentes.

Indicador 5 Eficácia do contencioso administrativo (%)

Taxa de realização: **109,1 %**

Meta: [70;80]

Valor crítico: 90

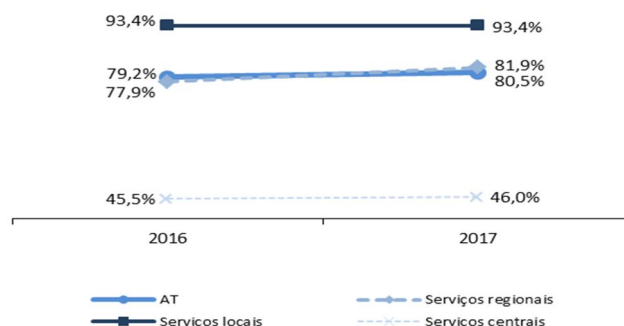
Resultado: 80,5

Em 2017, o resultado em termos de eficácia do contencioso administrativo foi de 80,5%, situando-se favoravelmente acima do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Este indicador é composto pela eficácia processual dos processos de contencioso administrativo, constituídos pelas reclamações graciosas, restituições, retificações de IMT e recursos hierárquicos, tramitados no Sistema do Contencioso Administrativo Tributário (SICAT). Dado que a decisão destes processos é da competência dos serviços locais, regionais e centrais, para o resultado final deste indicador foi atribuída uma ponderação de 50%, 30% e 20%, respetivamente, a cada um desses serviços.

Os resultados obtidos, em 2017, para a AT e para cada um dos serviços com competência de decisão, bem como a comparação com o período homólogo podem ser observados no gráfico seguinte.

Eficácia processual do contencioso administrativo
(%)



A eficácia processual deste indicador, para o total da AT, subiu 1,3 p.p., quando comparada com o ano anterior. O resultado alcançado deve-se a um aumento da eficácia processual dos serviços regionais e centrais.

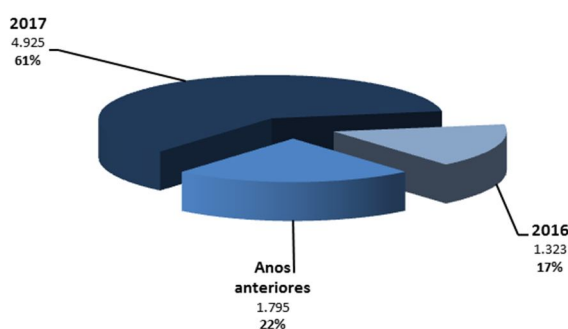
A análise da evolução dos resultados para cada um dos serviços com competência de decisão nestes processos permite concluir, que em 2017, em relação ao verificado em 2016:

- A manutenção do desempenho verificada na eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços locais é explicada pela diminuição de 19,9% no número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do mesmo, equivalente à diminuição de 20,0% no número de processos extintos, relativamente ao período homólogo. De referir que o ano de 2016 foi um ano atípico no que se refere à movimentação processual administrativa da competência dos serviços locais, em resultado das alterações legislativas ocorridas em sede de IRS que motivaram um considerável aumento na instauração de processos de contencioso de deduções à coleta de IRS, verificando-se uma diminuição de 87% deste tipo de contencioso em 2017 face ao que foi instaurado em 2016;

- O aumento (+4,0 p.p.) verificado na eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços regionais deve-se sobretudo a uma diminuição de 9,6% do número de processos de contencioso administrativo que compõem o volume de serviço enfrentado, e de uma diminuição de 5,0% de processos extintos, relativamente a 2016;
- A eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços centrais registou um ligeiro aumento de 0,5 p.p., quando comparada com o período homólogo, devendo-se a um ligeiro decréscimo quer do volume de serviço (-1,2%), quer da extinção de processos (-0,1%).

A análise da antiguidade do saldo dos processos de contencioso administrativo permite concluir que, dos 8.043 processos pendentes no final de 2017, 4.925 (61%) foram instaurados em 2017, 1.323 (17%) foram instaurados em 2016 e 1.795 (22%) foram instaurados em anos anteriores, conforme se verifica no gráfico seguinte.

Antiguidade dos processos de contencioso administrativo pendentes (2017, fim de período)



Indicador 6 Taxa de resolução de divergências (%)

Taxa de realização: **115,1 %**

Meta: [75;85]

Valor crítico: 100

Resultado: 92,1

Em 2017, a taxa de resolução de divergências foi de 92,1%, situando-se favoravelmente acima do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Este indicador mede o nível de resolução de situações de divergências entre os dados conhecidos pela AT e os declarados pelos sujeitos passivos, sendo que tais situações se referem às declarações de rendimentos de IRS Modelo 3 e ao e-fatura.

Trata-se, assim, de um indicador que afere a capacidade da AT em detetar potenciais situações de irregularidade, bem como de, subsequentemente, analisar e resolver essas mesmas situações, sendo que, também neste caso, se incentiva e privilegia a regularização voluntária pelos contribuintes nos casos em que a irregularidade se confirma.

Para o resultado alcançado contribuíram as medidas que a AT tem vindo a adotar nesta matéria, que agilizam o processo de análise e resolução das situações de divergência, de que se destacam:

- A seleção mais criteriosa das situações de divergência, em ordem a assegurar maior eficácia neste procedimento, traduzida no aumento da percentagem de divergências que correspondem, efetivamente, a situações irregulares;
- A facilitação da resolução/esclarecimento, por parte dos contribuintes, das situações de divergência, designadamente através da disponibilização no Portal das Finanças da possibilidade de interação com a AT, via aplicação de gestão de divergências, apresentando justificações para essas situações e juntando documentos relevantes para o efeito. Obvia-se, assim, à necessidade de os contribuintes se deslocarem aos serviços de finanças;
- A consagração da possibilidade de os contribuintes que necessitem deslocar-se aos serviços de finanças para esclarecerem a situação de divergência o poderem fazer em qualquer serviço de finanças e não apenas no do respetivo domicílio fiscal;
- A disponibilização do agendamento do atendimento presencial, que garante uma maior eficácia nesse atendimento, para além de evitar tempos de espera elevados.

1.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Objetivo 3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas						
Ponderação: 60% Realização: 62,7%						
Indicadores	2016	2017				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	176,2	[70;95]	60	35%	99,3	95,7
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	23,5	[25;30]	15	35%	18,8	117,4
9. Desalfandegamento de mercadorias-Importação/Exportação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	-	[5;9]	3	30%	5:46	100,0

Indicador 7 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	Taxa de realização:	95,7 %
--	---------------------	---------------

Meta: [70;95]

Valor crítico: 60

Resultado: 99,3

Em 2017, o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 99,3 dias, situando-se desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta.

Este indicador mede a capacidade de resposta da AT aos pedidos de informações vinculativas apresentados pelos contribuintes e, portanto, reflete a qualidade do serviço que lhe é prestado. O resultado do indicador corresponde à média dos resultados alcançados pelas oito direções de serviços que contribuem para o mesmo.

As metas que têm vindo a ser definidas em termos de prazo de resposta a pedidos de informação vinculativa têm-se situado bastante abaixo dos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da Lei Geral Tributária (LGT), os quais, em 2017, eram de 75 ou 150 dias, respetivamente, para os pedidos de carácter urgente ou normal. Na definição do intervalo da meta não tem sido levado em linha de conta a diferenciação daqueles prazos legais, aproximando-se do prazo mais reduzido, ou seja, o correspondente às informações vinculativas de carácter urgente.

Traduzindo o compromisso assumido pela AT de fazer situar o prazo médio de resposta aos pedidos de informação vinculativa num intervalo tão exigente, o resultado de 2017 apresenta já uma melhoria considerável face ao ano anterior, refletindo o elevado esforço que foi efetuado no sentido de recuperação das pendências registadas e na aproximação do resultado obtido à meta fixada. Para tal foi determinante, a reafectação de recursos à resolução deste tipo de pedidos, a adoção de medidas no sentido de se alcançar maior celeridade na resolução dos pedidos que versam sobre matérias relativamente às quais já existe doutrina da AT, e a promoção do trabalho em equipa na resolução de questões que se revelam de maior complexidade e, portanto, de resolução mais morosa.

Indicador 8 Reembolsos de IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	Taxa de realização:	117,4 %
--	---------------------	----------------

Meta: [25;30] **Valor crítico:** 15 **Resultado:** 18,8

Em 2017, o prazo médio de pagamento de reembolsos do IVA a 30 dias (Código 51) foi de 18,8 dias, resultado que se situou favoravelmente abaixo do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Este indicador diz respeito a reembolsos de IVA com um prazo excecional de 30 dias (Código 51), previstos no n.º 9 do artigo 22.º do Código do IVA e regulamentado no artigo 9.º do Despacho Normativo n.º 18-A/2010, de 1 de julho. Compreende os reembolsos solicitados por sujeitos passivos que realizam operações isentas ou não sujeitas que conferem direito à dedução (exportadores) ou relativamente às quais a obrigação de liquidação do imposto é da responsabilidade do sujeito passivo adquirente (reverse charge) e que representam, pelo menos, 75% do valor das transmissões de bens e prestações de serviços.

Considera-se um indicador de elevada relevância na atividade da AT dado o impacto positivo que um menor prazo de pagamento pode ter na atividade económica do país em geral e, particularmente, em determinados setores, tais como o da exportação. No quadro abaixo é apresentada a evolução dos resultados obtidos neste indicador.

Reembolsos do IVA a 30 dias – código 51

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017
Reembolsos do IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	29,5	22,0	25,7	23,5	18,8

De destacar o resultado alcançado no último ano, que evidencia uma antecipação média do pagamento dos reembolsos, em relação ao prazo legal de 30 dias, muito significativa. Importa

sublinhar que este resultado advém, quer do aumento da eficiência dos serviços, quer do esforço financeiro do Estado.

Indicador 9 Desalfandegamento de mercadorias- Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	Taxa de realização:	100,0 %
--	---------------------	----------------

Meta: [5;9]

Valor crítico: 3

Resultado: 05:46

Em 2017, o tempo médio relativo ao desalfandegamento de mercadorias na importação/exportação foi de 5 horas e 46 minutos, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

Desalfandegamento na importação e exportação

	2017
N.º de declarações de importação	444.469
N.º de declarações de exportação	534.215
Total	978.684
Tempo médio (em horas e minutos)	05:46

Entre 2014 e 2016 este indicador respeitava apenas aos fluxos de importação. Contudo, para 2017, entendeu-se necessário transformá-lo num indicador mais abrangente, isto é, um indicador que espelhe em maior grau as atividades dos serviços desconcentrados associadas ao desalfandegamento de mercadorias, pelo que foi alargado também aos fluxos de exportação, muito embora o peso relativo de cada um dos fluxos seja diferente, situando-se em 70% para a importação e 30% para a exportação.

De referir, ainda, que este indicador sofreu um reajustamento na fórmula de forma a individualizar-se o apuramento do tempo médio de desalfandegamento na importação e na exportação, tendo sido, também, revisto em alta o valor crítico, que passou de quatro para três horas, e a meta, cujo intervalo passou de [8;12], em horas, para [5;9].

O indicador “desalfandegamento de mercadorias na importação e exportação (tempo médio, em horas e minutos)” materializa a estratégia prosseguida pela área aduaneira de simplificar e acelerar o processo de desalfandegamento das mercadorias através da desmaterialização da declaração aduaneira e da realização de controlos mais eficientes, bem como do aperfeiçoamento contínuo dos sistemas informáticos que tratam os procedimentos em causa.

1.4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos

Objetivo 4. Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos

Ponderação: 40% Realização: 40,9%

Indicadores	2016	2017				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,5	[95;98]	98	25%	95,9	100,0
11. Índice de segurança da informação (%)	77,6	[77;80]	95	25%	77,3	100,0
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	72,2	[70;80]	95	25%	82,2	109,0
13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	80,5	[70;80]	92	25%	77,9	100,0

Indicador 10 Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)

Taxa de realização: **100,0 %**

Meta: [95;98]

Valor crítico: 98

Resultado: 95,9

Em 2017, o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi de 95,9%, resultado que se situa dentro do intervalo definido como meta.

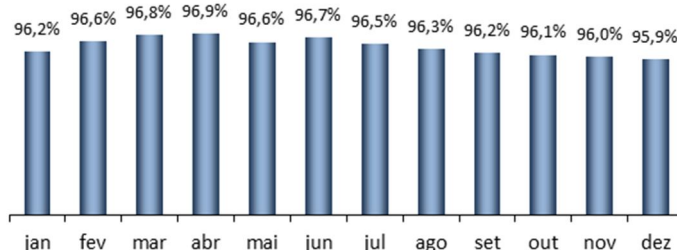
A natureza da atividade prestada pela AT, que abrange um conjunto alargado de cidadãos e empresas, leva à necessidade de garantir a continuidade do serviço prestado por este organismo, através da utilização das tecnologias de informação, o que explica a importância dada à aferição do grau de disponibilidade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

A monitorização das aplicações disponibilizadas pela AT, através da rede RITTA e do Portal das Finanças, é efetuada através da solução *Business Availability Center* - HP BAC/RUM e permite obter um conjunto de indicadores de negócio com o objetivo de aferir da qualidade do serviço disponibilizado aos serviços centrais, locais e regionais, e aos contribuintes. Esta monitorização materializa-se através do Sistema Integrado de Monitorização da rede RITTA – SIMRITTA, que visa cumprir o desiderato de controlo de 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.

De forma a contribuir com métricas para a avaliação deste objetivo organizacional foi definido um nível de serviço específico, que recolhe os resultados do indicador de disponibilidade de cada aplicação em monitorização, numa perspetiva de entrega de serviço 24x7 (24 horas, 7 dias da semana). A meta definida para este indicador consubstancia o objetivo de disponibilidade cumprido em 96,3% dos pedidos *http*, considerando-se que o serviço é quebrado para valores inferiores a 95% e superado para resultados superiores a 98%. Para aferir o resultado final é

determinada a média aritmética dos resultados de cada aplicação em monitorização, cujos resultados constam do gráfico seguinte.

Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação
(2017, evolução mensal)



Indicador 11 Índice de segurança na informação (%)

Taxa de realização: **100,0 %**

Meta: [77;80]

Valor crítico: 95

Resultado: 77,3

Em 2017, o resultado do índice de segurança na informação foi de 77,3%, desempenho que se situou dentro do intervalo definido como meta.

O índice de segurança na informação da AT é calculado com base nos riscos identificados e evitados. Este cálculo é efetuado através de análises de risco, em conformidade com as diretrizes descritas nas normas internacionais, sendo suportadas por uma ferramenta informática que verifica a existência de controlos aplicáveis em cada ambiente tecnológico, a partir de base de conhecimento constantemente atualizada.

A formalização do processo de gestão dos riscos de segurança iniciou-se em 2008, tendo-se atingido, rapidamente, um nível elevado no índice de segurança na informação, que se tem mantido praticamente inalterável, nos últimos cinco anos, conforme se pode observar no quadro seguinte.

Índice de segurança na informação

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017
Índice de segurança na informação (%)	77,6	77,6	77,6	77,6	77,3

O surgimento persistente de vulnerabilidades para as quais é necessário implementar novos controlos constitui um desafio acrescido para este processo, pois o ambiente submetido a análise está em constante mutação.

Indicador 12 Eficiência no atendimento telefónico – Call Center (%)

Taxa de realização: **109,0 %**

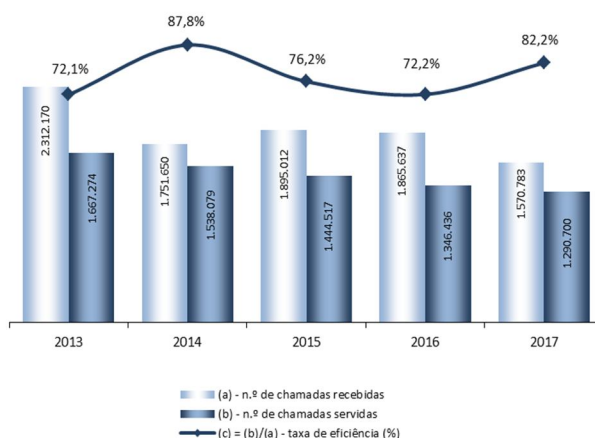
Meta: [70;80]

Valor crítico: 95

Resultado: 82,2

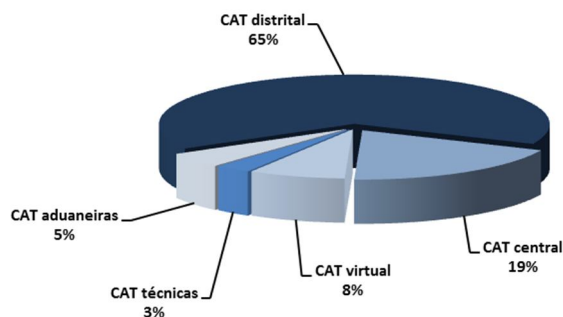
Durante o ano de 2017, foram recebidas, no Centro de Atendimento Telefónico (CAT) da AT, 1.570.783 chamadas telefónicas das quais 1.290.700 foram atendidas. A taxa de eficiência no atendimento telefónico (servidas/recebidas) foi, assim, de 82,2%, resultado que se situa favoravelmente acima do intervalo definido como meta, e bastante acima do resultado alcançado em 2016 (72,2%), conduzindo deste modo à superação da mesma.

CAT – Eficiência no atendimento telefónico



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

Chamadas servidas por área de atendimento, em 2017 (% do total)



Em 2017, do total de chamadas telefónicas servidas, 92% foram direcionadas à área tributária, tendo sido 65% asseguradas pelos CAT distritais, 19% pelo CAT central e 8% pelos CAT virtuais. As restantes chamadas servidas dizem respeito a questões aduaneiras e de impostos especiais de consumo (5%), e as questões técnicas do Portal das Finanças (3%).

Indicador 13 Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	Taxa de realização:	100,0 %
--	---------------------	----------------

Meta: [70;80]

Valor crítico: 92

Resultado: 77,9

Durante o ano de 2017, frequentaram pelo menos uma ação de formação 77,9% dos efetivos e estagiários, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

As atividades desenvolvidas pela AT têm como referência a sua missão, a qual, compreendendo elevados níveis de complexidade, exigência e especificidade, reclama a preparação dos trabalhadores com um conjunto alargado de competências para um conjunto diversificado de funções profissionais, focando-se nos aspetos mais relevantes a considerar pelos intervenientes no processo formação-aprendizagem.

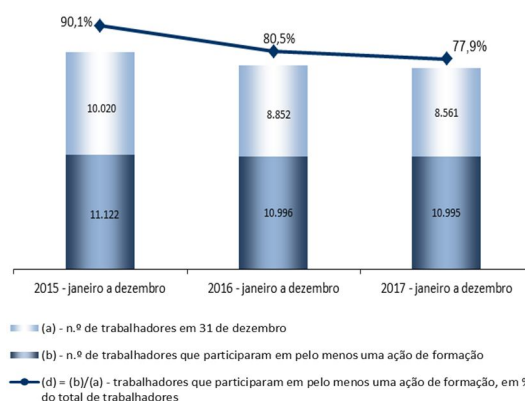
Desta forma, a organização, consciente das novas realidades emergentes das transformações do tecido fiscal e económico e da exiguidade dos seus recursos humanos, garante a sua capacitação para os desafios de uma sociedade mais exigente e em constante evolução.

A formação fomenta uma maior capacidade de resposta e de desempenho, indicadores que, contribuindo para fortalecer a confiança dos cidadãos e dos agentes económicos, potenciam ganhos de qualidade na prestação de serviços.

Como mostra o gráfico seguinte, em 2017, comparativamente ao verificado em 2016, verificou-se uma diminuição de 2.6 p.p. no indicador em causa, refletindo um ligeiro decréscimo do número de trabalhadores que participaram em, pelo menos, uma ação de formação em relação ao número de trabalhadores.

Formação

(% de trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação)



Num contexto de múltiplas condicionantes, das quais se destacam as impostas pelo Decreto-Lei nº 86-A/2016, de 29 de dezembro, diploma que estabelece o “Novo Regime da Formação Profissional da AP”, o sistema de formação de que a AT dispõe, aproveitou, em 2017, todas as oportunidades de melhoria da utilização dos recursos. Com efeito, assistiu-se a um incremento dos resultados do número de ações de formação e do número de participações, verificando-se, no entanto, um abrandamento do volume de formação (nº de horas de formação x nº de participantes) e da taxa de cobertura da formação, situação esta que se atribui, no primeiro caso, à opção, face

às circunstâncias envolventes, por ações de menor duração, e no segundo caso, à sucessão de ações de formação frequentadas pelos mesmos formandos - como acontece nos estágios e nos ciclos de avaliação permanente para mudança de nível.

Durante o ano 2017, a oferta formativa para os trabalhadores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional), envolveu 1.123 ações de formação (1.458 em 2015 e 836 em 2016) e um volume de formação de 283.114 horas (449.321 horas em 2015 e 314.282 horas em 2016). No quadro seguinte são identificadas as ações de formação mais relevantes realizadas em 2017.

Principais ações de formação – 2017

Assunto	N.º de ações de formação	N.º de participantes	Volume de formação (horas)
Estágios e Ciclos de Avaliação Permanente p/ mudança de Nível – TAT1, IT1 e TATA1	454	11.368	83.032
Alterações introduzidas pela Lei do Orçamento Estado 2017	91	5.891	41.251
Analizador SAF-T: funcionalidades e procedimentos	121	1.803	25.242
Área de Desenvolvimento Pessoal (gestão do tempo, relações interpessoais, normas de conduta e política de segurança da informação – inclui Medida 23 do Plano de Ação da AT, técnicas de apresentação, RVCC	44	11.628	22.650
Execuções Fiscais (SEFWEB – enquadramento, gestão financeira, gestão de devedores e gestão processual; penhoras, procedimentos e introdução ao SIPE; reversões)	16	944	14.271
Línguas Estrangeiras (Inglês e Espanhol intermédios)	10	223	11.150
IRS (novas regras de liquidação; particularidades de entrega e preenchimento das declarações eletrónicas Mod. 3	14	1.364	9.408
Gestão e Liderança	25	421	5.840
Fusões: perspetiva contabilística e fiscal em sede de IRC	6	160	5.600

Como se pode observar no quadro acima, foram privilegiadas atividades de aprendizagem que pela sua abrangência, oportunidade e pertinência, permitiram a resposta adequada perante a necessidade de, nomeadamente:

- Dar cumprimento ao despacho nº 197/2016-XXI do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais no sentido de ser retomado o Sistema de Avaliação Permanente, satisfazendo-se as legítimas expectativas dos trabalhadores quanto à mudança de nível/índice;
- Melhorar os conhecimentos dos funcionários em matérias tributárias essenciais para garantir o normal funcionamento dos serviços da AT e manter os padrões de qualidade que lhe são reconhecidos;
- Atualização dos funcionários em temas e procedimentos nos quais ocorreram alterações legislativas, direta ou indiretamente relacionadas com a otimização das receitas;

1.5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Objetivo 5. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Ponderação: 100% Realização: 105,9%

Indicadores	2016	2017				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal Internet (%)	72,8	[72;78]	90	35%	73,6	100,0
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	18:58	[19;23]	10	35%	18:11	106,4
16. Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	11,4	[10;14]	7	30%	9,6	112,1

Indicador 14 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)

 Taxa de realização: **100,0 %**
Meta: [72;78]

Valor crítico: 90

Resultado: 73,6

Em 2017 o resultado alcançado no indicador “nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal *Internet*” foi de 73,6 %, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

O nível de satisfação dos contribuintes e agentes económicos com os serviços prestados, através do canal *Internet*, é avaliado através de inquéritos dirigidos a todos os grupos-alvo da AT - utilizadores gerais e utilizadores profissionais (contabilistas certificados, operadores aduaneiros e notários) -, tendo estes inquéritos, em 2017, sido disponibilizados, no Portal das Finanças, entre os dias 13 e 26 de novembro.

A análise dos resultados proporciona um meio facilitado de consulta à perceção da satisfação dos contribuintes (utilizadores gerais e profissionais) sobre a qualidade do serviço prestado e assume um papel de suporte à decisão nas matérias conexas com o desempenho orientado para a disponibilização *online*, sendo incluída, no ponto 8.1 do presente relatório, informação mais detalhada sobre os resultados deste inquérito.

Indicador 15 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))

 Taxa de realização: **106,4 %**
Meta: [19;23], em minutos

Valor crítico: 10

Resultado: 18:11

Nos 167 serviços onde o Sistema de Gestão de Atendimento (SGA) se encontra instalado, foram efetuados em 2017, 10.054.012 atendimentos presenciais, sendo que o tempo médio de espera (TME) para ser atendido foi, a nível nacional, de 18m:11s, resultado que se situa favoravelmente abaixo do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

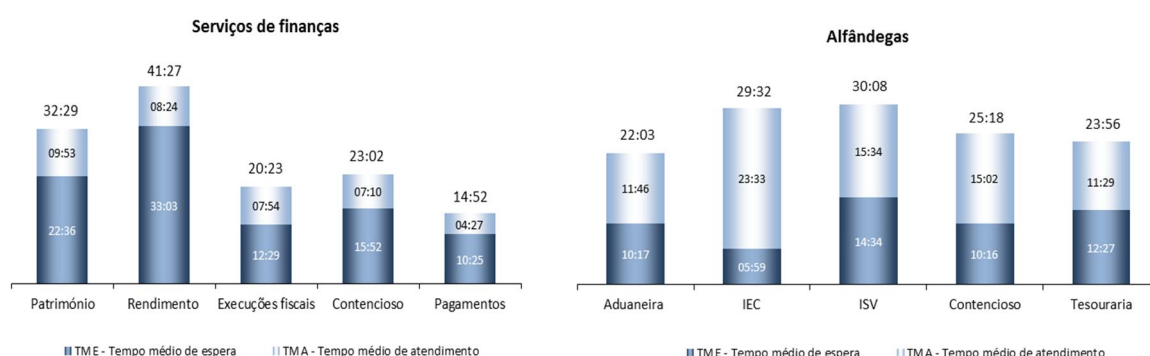
Em 2017, o TME para se ser atendido situou-se 47 segundos abaixo do alcançado no período homólogo de 2016, tendo-se verificado nos 167 serviços servidos pelo SIGA 10.054.012 atendimentos presenciais, até ao final de 2017.

Tempo médio de espera para atendimento presencial

Indicador	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tempo médio de espera para atendimento presencial (mm:ss)	15:40	21:48	16:28	16:25	18:58	18:11

Conforme se pode observar pelos gráficos seguintes, relativos aos tempos de atendimento presencial, por assunto, referentes a 2017, tendo em consideração os TME e TMA (tempo médio de atendimento) registados, verifica-se que os cidadãos para resolverem os seus assuntos demoraram, em média, entre 14 minutos e 52 segundos e 41 minutos e 27 segundos nos serviços de finanças e entre 22 minutos e 03 segundos e 30 minutos e 08 segundos nas alfândegas.

TME + TMA por assunto (2017, em minutos:segundos)



Indicador 16 Reclamações ao atendimento – RCM 189/96
(prazo médio de resposta, em dias)

Taxa de realização: **112,1 %**

Meta: [10;14], em dias

Valor crítico: 7

Resultado: 9,6

Em 2017, o tempo médio de resposta às reclamações apresentadas pelos contribuintes, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 (RCM 189/96), foi de 9,6 situando-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à sua superação.

No quadro seguinte apresenta-se a informação relativa às reclamações ao atendimento, entre 2013 e 2017. O tempo médio de resposta a estas reclamações, que se tem mantido relativamente estável (à exceção de 2015), registou em 2017 uma diminuição.

Reclamações ao atendimento

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017
(A) - Número de reclamações apresentadas	3.153	2.440	2.332	2.442	2.332
(B) - Número de reclamações respondidas	3.198	3.426	2.336	2.430	2.282
Percentagem de reclamações respondidas (B)/(A)	101,4%	99,4%	100,2%	99,5%	97,9%
Tempo médio de resposta (dias)	11	11	12	11	10

Em 2017 foram apresentadas, nos serviços da AT, 2.332 reclamações, menos 4,5% relativamente ao ano anterior, tendo sido concluídas 2.282, o que representa uma taxa de conclusão de 97,9%.

O quadro seguinte mostra os assuntos mais reclamados, durante 2017, nas vertentes qualidade, organização e instalações.

Assuntos reclamados

Vertente	Assunto	Reclamações apresentadas em 2017	
		Número	% face ao total
Qualidade	Identificação do funcionário/Serviço	28	1,8%
	Demoras no atendimento	205	12,9%
	Incumprimento de prazos	25	1,6%
	Incorreção no atendimento	367	23,1%
	Qualificação do técnico	127	8,0%
	Reclamação ininteligível	8	0,5%
	Direito de preferência/Prioridade	94	5,9%
	Sub Total	854	53,7%
Organização	Horário de atendimento	36	2,3%
	Escassez de recursos humanos	11	0,7%
	Deficiente gestão dos serviços/recursos	332	20,9%
	Complexidade de procedimentos	295	18,5%
	Reclamação ininteligível	0	0,0%
	Sub Total	674	42,4%
Instalações	Acessibilidades/Instalações inadequadas	37	2,3%
	Escassez de meios/Equipamentos	4	0,3%
	Funcionamento deficiente	5	0,3%
	Reclamação ininteligível	0	0,0%
	Sistema informático/inoperacional	17	1,1%
	Sub Total	63	4,0%
Total		1.591	100,0%
Fora de âmbito		741	
TOTAL GERAL		2.332	

Como se pode observar, a vertente “Qualidade” foi a que, em 2017, reuniu mais reclamações, somando 854, o que corresponde a 53,7% do total de reclamações apresentadas (excluindo as fora de âmbito). Os assuntos mais reclamados, nesta vertente, foram a “Incorreção no atendimento”, com 23,1%, e as “Demoras no atendimento”, com 12,9%. O número de reclamações, na vertente “Organização” e “Instalações” foi de 674 (42,4%) e de 63 (4%), respetivamente.

2. Atividades e projetos desenvolvidos em 2017

2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2017 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 2017

Objetivo operacional	Número de atividades avaliadas em 2017	Número de atividades – execução 2017		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	13	13	0	0
2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	26	25	1	0
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	81	78	3	0
4. Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos	107	105	1	1
5. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	36	36	0	0
Total	263	257	5	1
Em % do total	100%	97,7%	1,9%	0,4%

2.2 Projetos em destaque

No âmbito da modernização administrativa tendo em vista a melhoria da qualidade e a inovação, destacaram-se os seguintes projetos:

- **Renovação do Portal das Finanças**

O Portal das Finanças representa o canal privilegiado de interação entre os contribuintes e a AT, tendo sido implementado um conjunto alargado de alterações que visaram a aproximação das reais necessidades dos contribuintes à oferta de serviços disponibilizados pela AT neste canal.

Assim, foram disponibilizadas as seguintes funcionalidades que visam melhorar a experiência de utilização do Portal:

- Pesquisa melhorada, incluindo a clara separação entre o tipo de resultados encontrados e direcionada para o cumprimento de uma obrigação ou obtenção de informação relevante para o contribuinte;

- Criação de uma área pessoal onde são destacadas as obrigações relevantes, em cada momento, para o contribuinte autenticado, tendo em atenção as suas características;
 - Na área pessoal do contribuinte, foram, ainda, disponibilizadas as situações que são merecedoras de atenção urgente por parte deste, nomeadamente dívidas, coimas e alertas de fim de prazo para cumprimento de uma obrigação;
 - Reestruturação da navegação no Portal das Finanças, em que a pesquisa assume um papel predominante para a localização de serviços e/ou informação;
 - Disponibilização de serviços orientada ao imposto/realidade contendo os serviços necessários no contexto desse mesmo imposto/realidade.
- **Simplificação dos procedimentos aduaneiros**

A simplificação dos procedimentos de importação será alcançada através da interligação dos vários sistemas informáticos aduaneiros com o desenvolvimento e implementação de automatismos que irão permitir avançar no processo de desmaterialização dos processos aduaneiros associados ao fluxo de entrada de mercadorias, substituindo os procedimentos manuais por processos informáticos.

Para este efeito foram assegurados todos os trabalhos necessários à definição dos requisitos do utilizador, bem como ao subsequente desenvolvimento informático das seguintes funcionalidades, que se preveem entrar em produção, no início de 2018:

- Tratamento da Declaração Aduaneira de importação sob a forma de apresentação das mercadorias no Sistema Integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias (SDS);
- Interligação entre o Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira de Importação (STADA-Importação) e o SDS;
- Módulo de depositários no âmbito do SDS para efeitos da interligação deste sistema aos Sistemas Informáticos dos titulares dos Armazéns de Depósito Temporário;
- Interligação do STADA-Importação com o sistema TRACES (*Trade Control and Expert System*), com o objetivo de serem efetuadas validações automáticas dos certificados que são emitidos pelas Autoridades competentes.

- **Segurança e proteção de dados**

No âmbito do Plano de Ação da AT em Matéria de Reforço de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, prosseguiu-se com a implementação das medidas nele previstas destacando-se o desenvolvimento de mecanismos informáticos que possibilitam garantir uma permanente supervisão em matéria de proteção de dados, a revisão do atual sistema de gestão de utilizadores, de forma a dotar a AT de um sistema de gestão de identidades eficiente e versátil, bem como a revisão da estrutura geral de perfis de acesso às aplicações, o que implicou redefinição de perfis e criação de *roles* funcionais.

Foi, igualmente, alvo de foco a implementação do Plano de *disaster recovery* da AT, bem como a definição da estratégica de adequação aos requisitos de segurança suscitados pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados.

- **Projetos Enquadrados no Programa Simplex+**

No âmbito do Programa Simplex+, a AT implementou os seguintes projetos relevantes para a sua relação com os contribuintes, designadamente:

Projeto	Objetivo do projeto
IRS Automático	Implementar a primeira fase do IRS Automático, projeto cujo objetivo é simplificar/dispensar o cumprimento da obrigação de entrega da declaração de rendimentos para os contribuintes relativamente aos quais a AT dispõe de toda a informação necessária para proceder à respetiva liquidação de imposto
App IRS Automático	Permitir a utilização de dispositivos móveis para confirmação da declaração automática de IRS (por parte dos contribuintes abrangidos por este regime) e acompanhamento da evolução da declaração de rendimentos (automática e não automática)
Formulários fiscais sempre disponíveis	Possibilitar, através do Portal das Finanças e a título gratuito, a impressão de formulários e documentos que devam ser entregues à AT
Isenção IMI + simples	Dispensar o pedido de isenção do IMI (Imposto Municipal sobre Imóveis) no caso da aquisição da habitação própria e permanente, sempre que a AT já disponha da informação necessária
Restituição de IVA + simples	Simplificar o procedimento de restituição de IVA às Associações de Bombeiros e desburocratizar os pedidos de reembolso de IVA suportado pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)
Janela Única Aduaneira	Desenvolvimento com vista à implementação da plataforma entre os operadores económicos e as entidades fiscalizadoras que aumente a eficiência dos procedimentos de desalfandegamento
Notificações fiscais eletrónicas a não residentes	Criação de um sistema de citações e notificações eletrónicas, através do Portal das Finanças, para os contribuintes não residentes
Pagamentos alfandegários + simples	Desenvolvimento do sistema de pagamentos DUC (Documento Único de Cobrança) na área alfandegária
Processos inspetivos fiscais online	Desenvolvimentos no sentido da desmaterialização do procedimento inspetivo, disponibilizando aos contribuintes inspecionados, na sua área do Portal das Finanças, todas as fases do procedimento inspetivo a que venham a estar sujeitos, bem como o seu direito de participação na decisão
Reembolso de IVA + simples a cidadãos residentes fora da Comunidade Europeia	Desenvolvimento da possibilidade de submissão eletrónica do pedido de reembolso de IVA e implementação de regras de controlo e validação automáticas
Sistema Fiscal Automóvel + simples	Conclusão do sistema fiscal associado ao sector automóvel mediante: disponibilização do cálculo automático de alguns campos da Declaração Aduaneira de Veículo (DAV); supressão do formulário Modelo 211068; simplificação do pagamento do Imposto sobre Veículos (ISV); e melhoria na integração da Declaração Aduaneira de Veículo e do DUC
Municípios em Linha	Disponibilização às Câmaras Municipais, através do Portal das Finanças, de um canal que as habilite a comunicar à AT as operações urbanísticas por si licenciadas para efeitos de atualização da matriz, disponibilizando, igualmente, todos os elementos necessários à avaliação dos prédios previstos no CIMI Aplicação concluída [aguarda publicação da Portaria prevista no artigo 128º do CIMI para entrar em produção]

3. Recursos humanos, financeiros e materiais

3.1 Recursos humanos

Em 2017, a taxa média de utilização² dos recursos foi de 97,9% face ao planeado para o conjunto do ano (11.234), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 10.995, valor praticamente idêntico ao existente no início do ano (10.996 efetivos).

Recursos humanos

Categoria/Carreira	Realizado 2016 (31/12/2016)	Planeado 2017	Realizado 2017 (31/12/2017)	Desvio 2017 face ao planeado	Desvio 2017 face a 2016
Dirigente - direção superior	16	17	17	0	1
Dirigente intermédio	237	276	269	-7	32
Chefia tributária	1.175	1.202	1.183	-19	8
Investigação tributária	7	8	6	-2	-1
Técnico superior	268	309	332	23	64
Técnico superior aduaneiro	248	270	249	-21	1
Técnico superior laboratório	0	0	0	0	0
Especialista informática	115	92	91	-1	-24
Técnico economista	110	111	106	-5	-4
Técnico jurista	18	20	18	-2	0
GAT-gestão tributária	1.263	1.246	1.246	0	-17
GAT-inspeção tributária	2.704	2.723	2.668	-55	-36
GAT-técnico de administração tributária adjunto	2.635	2.661	2.602	-59	-33
Técnico verificador aduaneiro	230	233	231	-2	1
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2	2	2	0	0
Secretário aduaneiro	182	183	177	-6	-5
Técnico informática	63	67	63	-4	0
Verificador auxiliar aduaneiro	527	572	563	-9	36
Assistente técnico	915	946	903	-43	-12
Subinspetor	1	1	1	0	0
Pessoal ex- Junta Crédito Público	2	2	2	0	0
Assistente operacional	277	292	265	-27	-12
Outras	1	1	1	0	0
TOTAL	10.996	11.234	10.995	-239	-1

Em 2017, comparando com o planeado, a redução foi de 239 trabalhadores, que advém, essencialmente, dos valores apresentados nas carreiras do GAT, inspeção tributária (-55) e do técnico de administração tributária adjunto (-59). Em sentido oposto, a carreira de técnico superior regista um saldo positivo de 23 trabalhadores, consequência do procedimento de procedimento de mobilidade intercarreiras para a carreira de técnico superior, no qual estiveram incluídos 57 trabalhadores das diferentes carreiras gerais de assistente técnico e de assistente operacional.

Em 2017, a gestão dos recursos humanos assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Gestão e manutenção diária do sistema GeRHup (Gestão de Recursos Humanos Partilhada);
- Gestão da funcionalidade dos “Colaboradores Externos”;

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

- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos;
- Realização dos procedimentos concursais para os cargos de direção intermédia de 1.º e de 2.º grau, em virtude da designação, em regime de substituição, dos dirigentes;
- Início de novo procedimento de colocação de chefias tributárias;
- Conclusão do período probatório dos 1.000 inspetores, licenciados nas áreas de Economia/Gestão/Auditoria/Contabilidade, Informática e Estatística, no sentido de reforçar os meios humanos a afetar à inspeção tributária;
- Conclusão do procedimento concursal e início de funções de 40 verificadores auxiliares aduaneiros, para reforço dos meios humanos da área tributária;
- Retoma dos ciclos de avaliação permanente para mudança de nível nas carreiras do GAT;
- Preparação do procedimento relativo à atribuição de pontos aos trabalhadores, no âmbito do SIADAP;
- Racionalização e otimização na afetação dos recursos humanos existentes, dada a sua contínua diminuição nos últimos anos;
- Realização do movimento de transferências;
- Implementação de novas funcionalidades na aplicação informática de gestão de recursos humanos, dotando-a de maior informação e tornando a sua utilização, por parte dos colaboradores da AT, mais fácil.

3.2 Recursos financeiros

Em 2017, a despesa total da AT foi de 608,7 milhões de euros, 2,6% superior à despesa no ano anterior, conforme mostra o quadro seguinte.

Recursos financeiros em 2016 e 2017

(milhões de euros)

	2016	2017	2017/2016 em %	2017 % do total
Despesas com pessoal	447,4	456,7	2,1	75,0
Aquisição de bens e serviços	120,4	124,1	3,1	20,4
Outras despesas correntes	4,7	5,2	10,6	0,9
Transferências correntes	0,7	22,2	3071,4	3,6
Despesas correntes	573,2	608,2	6,1	99,9
Investimentos	20,1	0,5	-97,7	0,1
Despesas de capital	20,1	0,5	-97,7	0,1
Total	593,3	608,7	2,6	100,0

As despesas com pessoal representaram 75% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços, com 20,4%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2017, representaram 0,1%.

Em 2017, a gestão dos recursos financeiros, assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Contratualização do serviço de banco de apoio para o sistema de Débitos Diretos SEPA, para a cobrança de impostos;
- Aquisição de quiosques no âmbito do projeto *e-taxFree*, para simplificação do reembolso do IVA a residentes fora da UE;
- Aquisição de serviços de adaptação da aplicação MB WAY para integração com canais da AT, Portal das Finanças e aplicações móveis;
- Aquisição do projeto de 2.000 postos de trabalho virtuais;
- Aquisição e entrega de crachás a trabalhadores da AT;
- Consolidação do processamento e pagamento do FET aos trabalhadores da AT, através do sistema informático GeRHup;
- 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, do FET e do FEA ao Tribunal de Contas;
- Gestão dos fundos de maneo dos Serviços Centrais que, por força do cumprimento da Unidade de Tesouraria do Estado, incorporaram os restantes fundos de maneo dos diversos Serviços Periféricos.

3.2.1 Receita disponível

Os recursos financeiros da AT proveem de cinco fontes de financiamento, a saber:

- Receitas gerais, provenientes do Orçamento do Estado (OE);
- Receitas próprias;
- Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores;
- Receitas do Fundo de Estabilização Tributário (FET) e do Fundo de Estabilização Aduaneiro (FEA);
- Fundos comunitários.

O quadro seguinte contém a discriminação, por fontes de financiamento, dos recursos financeiros utilizados pela AT em 2017.

Recursos financeiros 2017 – fontes de financiamento

	Realizado	% face ao total
Receitas gerais	141,0	23,2
Receitas próprias	299,4	49,2
Transição de saldo	80,4	13,2
FET/FEA	87,7	14,4
Fundos comunitários	0,2	0,03
Total	608,7	100,0

(milhões de euros)

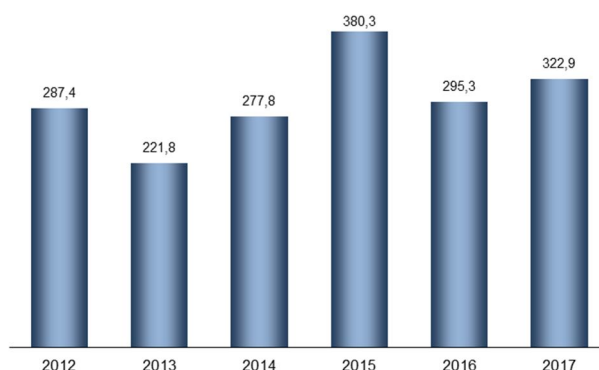
Verifica-se, assim, que, em 2017, a maior parte da despesa realizada pela AT foi financiada por receitas próprias e pelas receitas gerais provenientes do OE, tendo o FET/FEA e a transição de saldo suportado o remanescente. De realçar que os fundos comunitários também suportaram uma pequena parte da despesa.

Receitas próprias

As receitas próprias da AT registaram 322,9 milhões de euros em 2017, tendo nos últimos seis anos o seu valor mais baixo (221,8 milhões de euros) em 2013, e o mais alto (380,3 milhões de euros) em 2015, tal como apresentado no gráfico seguinte.

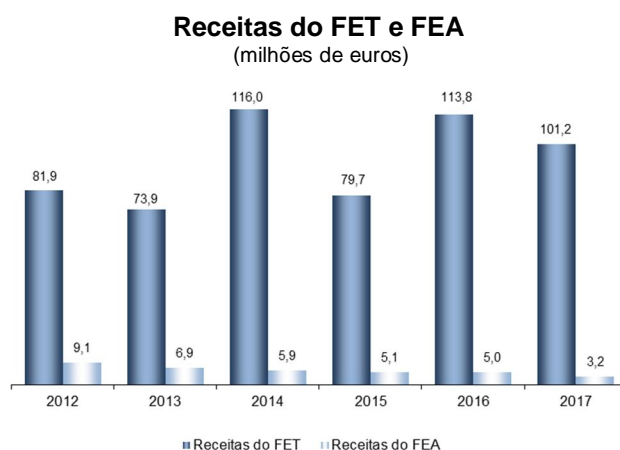
Receitas próprias

(milhões de euros)



Fundo de Estabilização Tributária (FET) e Fundo de Estabilização Aduaneiro (FEA)

Verifica-se que a receita do FET não tem um comportamento regular ao longo dos anos, como se verifica através do gráfico que se segue, sendo de referir que o acréscimo da receita em 42,8%, de 2015 para 2016, se ficou a dever ao facto de em 2016 estar registada cobrança coerciva de 2015 e do próprio ano de 2016.



Esta circunstância prende-se com a criação em 2016, pela DGO, no seguimento da entrada em vigor do Orçamento de Estado para o ano de 2016, das condições necessárias para que a AT procedesse ao registo destas receitas no Sistema de Gestão da Receita (SGR) no próprio ano, passando a estar garantido desta forma, o cumprimento do princípio da universalidade e do orçamento bruto previstos na Lei de Enquadramento Orçamental.

Relativamente ao FEA importa registar que foi extinto, por fusão no FET, por força da publicação do Decreto-Lei n.º 113/2017, de 7 de setembro, sendo os seus ativos, bem como a receita, incorporados no FET a partir daquela data.

Projetos comunitários

Durante o ano de 2017 foram levados a cabo seis projetos comunitários, apresentados no quadro seguinte, dois deles ainda se encontravam em estado de “submetido”, aguardando o termo de aceitação, e os restantes encontravam-se em curso.

Dos referidos projetos recebeu-se incentivos no montante total de 2,3 milhões de euros. Dos quais, o montante de 1 milhão de euros corresponde à receita comunitária recebida proveniente de reembolsos intermédios e 1,3 milhões de euros de três pré-financiamentos.

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.
Alfândegas sem Papel-Reengenharia, Reajustamento e Interoperabilidade dos Sistemas Nacionais	6,7	2,3	1,3	1,8	1,0
Autoridade Tributária em Segurança	0,6	0,6	0,3		0,05
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Leixões	2,0	1,3	1,0		0,5
Gestão Integrada de Atividades por Conta Própria, em Suporte Multiplataforma	1,4	1,0	0,6		
Gestão de Conhecimento Orientado ao Contribuinte	0,7	0,7	0,2		
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Setúbal	1,9	1,9	1,5		0,8
Despesa Total	13,3	7,8	4,8	1,8	2,3

Acresce, ainda, a gestão financeira do Programa comunitário Alfândegas 2020, com um orçamento anual de cerca de 213 mil euros.

3.2.2 Despesa realizada

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2017 por fontes de financiamento. A análise do quadro permite concluir que 98,4% das receitas gerais, provenientes do OE, se destinaram a despesas com pessoal. As receitas próprias da AT financiaram 98,2% das despesas com aquisições de bens e serviços e 100% das despesas de investimento, bens de capital.

Recursos financeiros 2017 – despesa por fontes de financiamento (milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	141,0	286,1	72,0	87,7	0,1	586,9
Despesas com pessoal	138,8	212,3	18,0	87,7	0,1	456,9
Aquisição de bens		5,6	0,1			5,7
Aquisição de serviços	2,2	62,5	53,9			118,6
Outras despesas correntes		5,7				5,7
Aquisição de bens de capital	0,0	13,3	8,4	0,0	0,1	21,8
Edifícios						0,0
Outros		13,3	8,4		0,1	21,8
Despesa Total	141,0	299,4	80,4	87,7	0,2	608,7

Despesas com pessoal

Em 2017, as despesas com pessoal apresentaram um acréscimo de 2,1%, em relação a 2016, sendo que:

- 1,8% foi resultante da despesa com:
 - Passagem de 838 trabalhadores para a categoria de Inspetor Tributário Nível 1, grau 4 do GAT;
 - Concurso interno de admissão ao período experimental na categoria de Verificador Auxiliar Aduaneiro de 2.ª classe para 40 trabalhadores, e;
 - Procedimento de mobilidade intercarreiras na categoria de Técnico Superior, para 58 trabalhadores.
- 0,3% reflexo da reversão total das reduções remuneratórias, que em 2016 ocorreram nos três primeiros trimestres.

Despesas com pessoal 2017 (milhões de euros)

	2016	2017	2017/2016 em %
Remunerações certas e permanentes	287,0	295,4	2,9
Abonos variáveis ou eventuais	73,8	74,8	1,4
Segurança social	86,6	86,7	0,1
Total	447,4	456,9	2,1

Despesas em outros bens e serviços

Em 2017, relativamente a 2016, verificou-se um acréscimo de 5,3% na despesa das principais rubricas, sendo o maior acréscimo devido ao aumento das custas e das taxas de justiça pagas, de 12 milhões de euros, em 2016, para 13,6 milhões de euros, em 2017 (+13,3%). A rubrica dos avaliadores registou uma diminuição de 11,6%.

Despesas com outros bens e serviços 2017 – principais tipos de despesa (milhões de euros)

	2016	2017	2017/2016 em %
Rendas	26,4	27,2	3,0
CTT	25,7	26,0	1,2
Bens e serviços de informática	46,6	50,5	8,4
Avaliadores	4,3	3,8	-11,6
Custas processuais e taxas de justiça	12,0	13,6	13,3
Total	115,0	121,1	5,3

Despesas com ações de publicidade institucional

Em 2017, não existiram quaisquer ações publicitárias de valor igual ou superior a 15.000 euros, pelo que não há informação a reportar no âmbito da RCM n.º 47/2010, de 25 de junho.

3.2.3 Contratação pública

Durante o ano de 2017, na área da contratação pública, deu-se seguimento aos três vetores entendidos por essenciais:

- Incremento do número de procedimentos por via de concursos públicos – maior transparência e melhor concorrência;
- Agregação de várias necessidades num único procedimento (aquisição por lotes) – racionalização de meios;
- Incremento de contratos a mais do que um ano – estabilidade contratual.

No quadro seguinte são dados o número de procedimentos realizados, bem como as quantias envolvidas. Verifica-se que o acordo quadro é o que tem o maior número de procedimentos realizados (39%) e o que envolve maior despesa (59%).

Contratação pública 2017 – tipo de procedimento

	Nº procedimentos realizados				Despesa	
	Concluídos	Em curso	Total	% do total	Milhões de euros	% do total
Ajuste direto	126	27	153	37%	9.586	23%
Acordo quadro	123	41	164	39%	21.163	52%
Contrato público	57	44	101	24%	10.195	25%
Despesa Total	306	112	418	100%	40.944	100%

3.2.4 Logística

Em 2017, prosseguiu o programa 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.

Este programa visa dois objetivos:

- Manter níveis de segurança e higienização dos locais de trabalho;
- Libertar espaços ocupados com material desnecessário, permitindo uma melhor racionalização das instalações.

Este programa resultou na recolha e envio, para centros de reciclagem, de cerca de 3.050 bens, que correspondem a 192,1 toneladas de resíduos. Destes bens, 720 eram *desktops*, 699 monitores, 25 portáteis, 187 impressoras, 56 fotocopiadoras e 23 faxes.

A 17 de janeiro de 2017, o Núcleo de Gestão Documental (NGD) iniciou a sua atividade, com o objetivo de efetuar o registo da correspondência externa endereçada aos Serviços Centrais. Numa primeira fase, foi registada a correspondência dirigida ao quartirão da baixa (Edifício Sede) e, em outubro, ao da Rua da Alfândega 5. Verificou-se, durante o ano de 2017, o registo de 38.342 entradas, num total de cerca de 750.000 páginas, correspondendo a uma média de 3.000 digitalizações diárias.

3.3 Instalações

Em 2017, a AT deu continuidade ao trabalho de colaboração com entidades públicas, nomeadamente com os Municípios e com a Agência para a Modernização Administrativa (AMA), com vista à manutenção dos seus serviços de atendimento em todos os concelhos do país garantindo, assim, um serviço de proximidade com os cidadãos.

A AT participou ativamente no programa para reorganização dos serviços de atendimento da administração pública, nomeadamente com o reforço da rede de Lojas de Cidadão de iniciativa municipal. Em 2017, foram concretizadas as reinstalações de cinco serviços de finanças em Lojas de Cidadão (Batalha, Carregal do Sal, Nelas, Penalva do Castelo e Satão). As soluções encontradas com estas reinstalações possibilitaram a prestação de um melhor serviço ao cidadão, quer em resultado da melhoria das instalações, quer pela sua centralidade e proximidade a outros serviços públicos.

Em resultado da colaboração com outras entidades, estão em curso estudos e programadas intervenções em oito serviços cuja reinstalação ocorrerá, no ano de 2018, em edifícios públicos, permitindo uma maior racionalidade na gestão do património e também a melhoria das condições de trabalho e do serviço prestado.

Realizaram-se estudos e intervenções de racionalização e conservação de espaços com vista a melhorias no atendimento, a ser mantido o nível de serviços de suporte à atividade da AT e as condições de operação em serviços locais, regionais e centrais, nomeadamente em: Alfândega Marítima de Lisboa, SF Mirandela, DF Évora, SF castelo de Vide, Alfândega de Setúbal, Centro de Formação, DF Porto, DF Faro-Governo Civil, SF Vila Real Santo António, SF Castanheira de Pêra e ainda a contratação de novo espaço e projeto para instalação do arquivo distrital em Santarém.

A realização de várias inspeções técnicas (41) de controlo em instalações da AT, para além do cumprimento da legislação em vigor (receções provisórias e definitivas de empreitadas), permitiu a elaboração de estudos e propostas de melhoria das condições de funcionamento e otimização de recursos, com resposta a mais de 1100 pedidos de intervenção ocasionais.

Em resultado das várias intervenções realizadas verificou-se uma redução de área ocupada pela AT em cerca de 3.000m² e a redução de custos com rendas em 15.000 €/mês.

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

O QUAR da AT referente a 2017 é constituído por dezasseis indicadores, dos quais nove (56%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 2, 3, 4, 5, 6, 8, 12, 15, 16), seis (38%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 1, 9, 10, 11, 13, 14) e apenas um (6%) apresentou resultados abaixo do planeado (indicador 7).

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT, em 2017, situou-se nos 107,7%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT. Constata-se, assim, que a AT alcançou um desempenho bastante positivo.

Especificamente, os principais constrangimentos enfrentados pela AT no exercício da sua atividade, durante o ano de 2017, foram os seguintes:

- Carência de recursos humanos com habilitações em áreas específicas do negócio, a par com as fortes limitações de recrutamento externo de recursos humanos;
- Dificuldade na transferência intergeracional de conhecimento, em razão da pirâmide etária envelhecida;
- Subsistência de procedimentos fortemente consumidores de tempo e recursos humanos;
- Processos de aquisição de serviços e equipamentos muito demorados face às necessidades;
- Complexidade e instabilidade da legislação tributária e aduaneira, aumentando a necessidade de formação profissional contínua para a AT poder assegurar uma prestação de serviço ao contribuinte eficaz.

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

- Processos de negócio suportados em sistemas de informação integrados e estáveis;
- Desmaterialização de processos e documentos de suporte (arquivo digital);
- Abrangência de serviços disponíveis na internet, de forma a promover e simplificar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais;
- Utilização generalizada de novas tecnologias e dispositivos móveis;
- Reforço do relacionamento com outras entidades nacionais, internacionais e comunitárias.

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 de junho, que adaptou à AT os subsistemas SIADAP 2 e 3, estabelecidos na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro, traduzindo-se na monitorização dos QUAR definidos superiormente, quer para a Direção-Geral, quer para todas as UO que a integram (unidades centrais e desconcentradas de âmbito regional e local).

Ao longo do ciclo de gestão, mensalmente, 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, visando avaliar o grau de realização dos objetivos operacionais, procurando detetar eventuais desvios e, quando necessário, tomar medidas com vista à sua correção, as quais podem incluir a reafectação de recursos disponíveis, a reformulação de prioridades e a solicitação à Tutela da revisão das metas fixadas.

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

De referir, também, a análise e acompanhamento efetuados nas reuniões do CAAT em que é dada especial atenção aos indicadores em risco e discutidas ações/medidas de correção.

Refira-se que, em 2017, a AT procedeu, em setembro, ao ajustamento da fórmula do indicador 9 (Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm)) e à revisão em alta dos valores críticos e metas dos indicadores 9 e 16 (Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)), consequência das desconformidades verificadas nas monitorizações efetuadas até agosto. Assim, a fórmula do indicador 9 sofreu um reajustamento de forma a individualizar-se o apuramento do tempo médio de desalfandegamento na importação e na exportação. Além disso, foram ajustados o valor crítico, que passou de quatro para três horas, e a meta, cujo intervalo passou de [8;12], em horas, para [5;9]. Em relação ao indicador 16 o valor crítico passou de dez para sete dias e a meta passou de [12;16], em dias, para [10;14].

6. Avaliação do sistema de controlo interno

6.1 Ambiente de controlo

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

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

Paralelamente, o sistema de controlo interno da AT é complementado e aperfeiçoado com o contributo pró-ativo da Direção de Serviços de Auditoria Interna (DSAI) da AT que, por um lado, avalia diacronicamente a eficácia e eficiência do controlo de gestão de cada uma das áreas da organização e, por outro, assumindo uma atitude pedagógica, através das suas recomendações e propostas, coopera com as diversas unidades orgânicas no aperfeiçoamento do próprio sistema de controlo da AT.

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

Durante o ano de 2017, foi realizado um conjunto de auditorias ao desempenho global de diversas unidades orgânicas (UO), procurando identificar constrangimentos nos seus processos e procedimentos específicos, que constituam obstáculos ao cumprimento dos objetivos da AT, bem como dos resultados desejados pela organização para as diferentes áreas de gestão.

Concomitantemente, promoveu-se ainda à realização de um conjunto de auditorias de conformidade, orientadas à verificação do grau de observância das disposições legais e regulamentares por parte das diferentes UO da organização, mantendo a sua habitual preocupação quanto à necessidade do cumprimento das normas na AT.

Considerando os condicionalismos financeiros e a flutuação dos recursos humanos, pode considerar-se que foi atingido um resultado relevante em 2017, com a realização de 60 auditorias internas o que contribuiu, através dos relatórios elaborados, para a melhoria do funcionamento da organização, designadamente, ao nível da qualidade e da eficiência do sistema de controlo interno existente.

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

Neste âmbito, promoveu-se o aprofundamento dos conhecimentos de auditoria dos trabalhadores que desempenham estas funções, o que aliado a uma desejável ambição individual de desenvolvimento pessoal dos mesmos, através da realização de estudos e formação profissionais³, proporcionou a contínua criação de condições que permitiram coadjuvar as diferentes unidades orgânicas da AT em todas as matérias em que foi requerida a sua participação.

A maioria dos auditores internos da AT tem formação superior, sendo os quadros preferencialmente recrutados de entre os funcionários da AT que possuam conhecimentos de auditoria e do modo de funcionamento dos serviços da AT.

³ De entre as ações de formação promovidas em 2017 para os auditores da DSAI, saliente-se a realização de uma formação em *SPSS Statistics* e *SPSS Modeler*, de forma a dotar os mesmos de instrumentos mais aperfeiçoados à análise de dados.

- **Definição dos valores orientadores do serviço**

A AT desenvolve a sua atuação em obediência a um quadro legal bastante exigente, inclusivamente no que respeita à formulação de regras de conduta organizacional da administração pública e individual dos seus trabalhadores. Para além dos diversos referenciais legais, normativos e de conduta, a AT, tendo em conta a especificidade das suas funções, tem vindo a formular outros instrumentos éticos que definem os valores orientadores do serviço, como por exemplo, o Protocolo de Utilização de Recursos Informáticos.

O novo Código de Conduta, aprovado pelo CAAT em julho de 2015, reforçou as orientações em matéria de ética e deontologia profissionais para todos os trabalhadores da AT, reafirmando os princípios e valores comuns de serviço público, conjugados com referências éticas de conduta profissional e pública que respeitam, concretamente, à atividade dos trabalhadores da AT. É, assim, objetivo da AT que os seus trabalhadores prestem testemunho permanente desse comportamento reforçando a autoridade que a lei lhes confere com a autoridade que emana do seu próprio exemplo. Paralelamente, a Carta do Utente da AT reflete a aplicação do princípio nuclear de colocar o contribuinte em primeiro lugar.

No âmbito da auditoria interna, o atual Manual de Auditoria Interna em uso recolhe um conjunto de normas e boas práticas de instituições internacionais modelares, como é o caso do IIA – Associação de Auditores Internos, promovendo o desenvolvimento de uma cultura ética interna, na sua função de órgão de controlo interno da organização em geral.

Neste contexto, será de realçar o trabalho desenvolvido pelo Núcleo de Gestão de Riscos de Corrupção no que respeita ao controlo de queixas/denúncias encaminhadas para a AT que não sejam meramente tributárias, cujas diligências, no sentido de apurar os motivos da ocorrência de situações que consubstanciam práticas ou comportamentos menos adequados, pretendem constituir um contributo para minimizar a ocorrência desse tipo de situações.

- **Política de formação do pessoal**

A AT dispõe de um sistema de formação permanente que visa prover os seus trabalhadores das competências técnicas (conhecimentos em domínios especializados) e competências transversais (de carácter pessoal e interpessoal) a aplicar no âmbito dos respetivos cargos ou funções.

Neste contexto, cabe à Direção de Serviços de Formação (DSF), enquanto unidade orgânica responsável pela qualificação dos recursos humanos da AT, diligenciar um processo contínuo de diagnóstico, atenta aos requisitos dos postos de trabalho e às necessidades ditadas pela concretização dos objetivos superiormente fixados, desenvolvendo as estratégias, projetos e atividades que concorram para a qualificação, valorização e motivação dos colaboradores. Assim, para além de identificar as áreas funcionais carenciadas de formação, define, também, as prioridades na sua intervenção, os programas e as soluções de aprendizagem, impondo-se sempre o cuidado de incorporar na oferta formativa, recursos/ações que garantam a continuação da política de qualidade, adotada pela AT, nos serviços que presta aos utentes.

Em regra, as ações/atividades desenvolvidas, ao longo do ano de 2017, elegeram sobremaneira as questões ligadas à temática da eficiência, eficácia, qualidade e produtividade, potenciando as competências dos colaboradores da AT, numa lógica que acolheu a inovação e a proximidade na sua relação com os cidadãos e as empresas.

Neste quadro, a AT, em 2017, destacou, entre outras, atividades de aprendizagem de que são exemplo as realizadas para:

- Otimizar os conhecimentos dos funcionários em matérias tributárias essenciais para garantir o normal funcionamento dos serviços da AT;
 - Atualizar os colaboradores em matérias e procedimentos nos quais ocorreram alterações legislativas;
 - Aperfeiçoar as competências profissionais específicas dos colaboradores, essenciais para a melhoria do desempenho das atribuições que lhe são cometidas no âmbito da gestão interna;
 - Reforçar a prevenção do incumprimento pela via do apoio aos contribuintes e operadores económicos, ao nível das obrigações declarativas e de pagamento.
- **Existência de contatos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas**

A AT possui um Conselho de Administração (CAAT), órgão colegial constituído pela diretora-geral, que a ele preside, pelos subdiretores-gerais, pelos diretores de finanças de Lisboa e do Porto e pelos diretores da Unidade dos Grandes Contribuintes e do Centro de Estudos Fiscais. Este órgão reúne regularmente para exercer as suas competências, quer consultivas quer decisórias, designadamente para aprovar os instrumentos de gestão, avaliação e controlo adotados pela AT.

As reuniões e seminários regulares entre a direção e os dirigentes das várias unidades orgânicas abordaram os seguintes assuntos: apresentação de novos projetos e linhas orientadoras da sua operacionalização, definição de critérios e metas concernentes aos objetivos/indicadores a ter em conta na construção dos QUAR, monitorização dos resultados apresentados pelas várias unidades orgânicas, aferição dos eventuais desvios e adoção de medidas/metodologias corretivas no sentido de os neutralizar, definição de estratégias/procedimentos uniformes de atuação, face aos constrangimentos verificados em determinadas áreas funcionais, e partilha de conhecimentos e boas práticas.

Finalmente, ao nível dos serviços desconcentrados da AT, é frequente realizarem-se reuniões entre chefes de finanças do distrito, promovidas pelo respetivo diretor de finanças, para promoção do alinhamento estratégico, definição de prioridades de gestão interna, e controlo e acompanhamento de resultados operacionais. Também os diretores de alfândegas promovem reuniões com os mesmos objetivos anteriormente referidos.

- **Ações de auditoria e controlo externo/interno**

No âmbito do controlo interno da AT, foi realizado pela DSAI, um conjunto de auditorias internas (conforme descrito no ponto sobre verificação interna da legalidade, regularidade e boa gestão) e, não menos importante, o acompanhamento das ações e avaliação dos resultados daquelas auditorias, bem como das recomendações relativas a anos anteriores e que não haviam sido implementadas até ao final do ano de 2016.

Quanto ao controlo externo, o desempenho das funções da AT tem vindo a ser avaliado, a nível nacional, pela Inspeção Geral de Finanças (IGF) e Tribunal de Contas (TC), bem como pelas instituições comunitárias, cujo acompanhamento das ações (quer na fase da solicitação de dados

e da atribuição de acessos, quer do exercício do contraditório) e dos resultados das suas auditorias é assegurado pela DSAI.

Os procedimentos desenvolvidos pela DSAI de acompanhamento e análise do grau de implementação das medidas e recomendações que propõe e das propostas pelas entidades externas à AT continuam a apresentar níveis de cumprimento próximos de 100%, o que evidencia a elevada importância atribuída à missão de colaboração com as UO na implementação de medidas que permitam melhorar o funcionamento global da AT.

Em 2017, os temas abordados nas auditorias realizadas por entidades externas à AT, ainda que transversais a toda a organização, compreenderam, designadamente, a avaliação do desempenho da AT no âmbito da cooperação administrativa e Serviço de Finanças Lisboa 2, os sistemas de controlo no âmbito do IVA devido pelo adquirente e reembolsos no contexto do e-fatura, a tributação de rendimentos de atividades artísticas e de espetáculo, a avaliação geral da propriedade urbana e benefício fiscal à criação de emprego, bem como a monitorização da atividade do fundo para a sustentabilidade sistémica do setor energético, cujo exercício do contraditório e acompanhamento/controlo dos elementos pedidos pelas entidades externas, é coordenado pela DSAI.

As conclusões, recomendações e propostas são alvo de acompanhamento e análise pela DSAI e por todas as unidades orgânicas da AT envolvidas.

Relativamente às auditorias promovidas por instituições comunitárias, relevam-se duas ações que contaram com a participação da DSAI:

- Auditoria da DGO-Comissão Europeia, no âmbito do controlo anual dos RPT (Recursos Próprios Tradicionais), sob o tema regime de trânsito externo;
- Auditoria da DG SANTE da Comissão Europeia, no âmbito dos controlos fitossanitários à importação.

No âmbito do reforço da colaboração institucional com a IGF e da política de transparência, proximidade e de melhoria contínua da AT, na sequência da assinatura do protocolo celebrado em 3 de março de 2016 entre as duas entidades, foram cometidas à DSAI novas responsabilidades, designadamente ao nível do acompanhamento e controlo dos acessos atribuídos aos inspetores da IGF. A este respeito, refira-se igualmente a elaboração do “Relatório de Acompanhamento da Execução das Recomendações Formuladas pela IGF”, em 2017, tendo como objetivo dar cumprimento ao previsto na Cláusula 5ª do referido Protocolo de Cooperação entre a AT e a IGF, apresentando a situação das recomendações e propostas formuladas nos relatórios da IGF, que foram acompanhadas durante o ano de 2016, pela DSAI. Foram, ainda, concretizadas algumas medidas para a harmonização dessa cooperação a nível do controlo aduaneiro, à semelhança do que já tinha sido acordado no domínio tributário, tendo-se sintetizado um quadro atualizado de indicadores de referência para análise mútua, o que permite a disponibilização, a todas as entidades externas e internas, de um conjunto de dados estatísticos homogéneos e credíveis também para a área aduaneira, que servirão, à semelhança do que ocorre na área tributária, para avaliar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços mais relevantes prestados pela AT.

6.2 Estrutura organizacional

- **Regime legal**

A lei orgânica da AT encontra-se consagrada no Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro. Por seu lado, a Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, alterada pela Portaria n.º 337/2013, de 20 de novembro, estabelece a estrutura nuclear da AT e as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Pelo Despacho n.º 01/2012, de 1 de janeiro, do diretor-geral da AT (publicado no Diário da República 2.ª Série, n.º 22, de 31 de janeiro de 2012, sob o n.º 1365/2012), foram definidas as unidades orgânicas flexíveis a serem criadas nos serviços centrais da AT.

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

- **Percentagem de dirigentes e trabalhadores avaliados com o SIADAP 2 e 3**

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

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

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

Deste modo, foi concretizada a avaliação em sede de SIADAP 2, abrangendo todos os trabalhadores da AT (dirigentes e chefias tributárias), e em SIADAP 3 (demais trabalhadores, relativo ao ciclo 2015/2016). De salientar que foi mantida a preocupação de aprovação de critérios uniformes e aplicáveis a todos os procedimentos de avaliação por recurso ao mecanismo da ponderação curricular.

- **Percentagem de trabalhadores que frequentaram pelo menos uma ação de formação**

Em 2017, a oferta formativa para os colaboradores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional), envolveu 1.123 ações de formação. O número de participações foi de 40.554 e o volume de formação atingiu 283.114 horas, sendo que 8.561 efetivos e estagiários da AT, num universo de 10.995 colaboradores, frequentaram pelo menos uma ação de formação.

A importância que a formação assume na AT levou à manutenção, no QUAR da AT de 2017, de um indicador específico para esta área (indicador 13), integrado no objetivo operacional 4 “Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos”, o qual já mereceu uma análise detalhada no capítulo 1 da secção IV deste documento.

6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

A uniformização da gestão administrativa é uma doutrina transversal a toda a Administração Pública, em grande parte enfatizada pela abordagem governativa, espelhada na simplificação e desmaterialização que tem vindo a ser prosseguida pelo Ministério da Presidência e da Modernização Administrativa.

- **Existência de manuais de procedimentos internos**

A complexidade das matérias tributárias e aduaneiras e dos sistemas de informação que lhes dão suporte implica tanto a existência e disponibilização, a todos os trabalhadores, de manuais técnicos de apoio à utilização das inúmeras aplicações informáticas em exploração, como de demais documentação temática conexas com a gestão e cobrança de impostos, a gestão aduaneira, o desenvolvimento aplicacional, a gestão de infraestruturas tecnológicas e de segurança informática. Paralelamente foram elaboradas e divulgadas várias orientações e instruções visando o apoio à gestão operacional e administrativa.

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

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

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

- **Elaboração de plano anual de compras**

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

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

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

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

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

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

A manutenção do Repositório Único de Processos, em 2017, é sintetizada no quadro seguinte:

Macroprocessos iniciados, em curso e concluídos em 2017

Estrutura	Macroprocessos (MP)	Estado de realização	
Gestão organizacional	Atos e procedimentos administrativos	Concluído (processo transversal Decisão)	Aprovado a 9 de maio de 2017
		Em curso (processo transversal Audição Prévia)	Em fase de validação
		Em curso (processos transversais diversos)	Processos transversais Avaliação Prévia, Auditoria Prévia (aduaneira e fiscal) e Auditoria Prévia (AEO e RAACEE). Em fase de validação dos diagramas modelados
	Gestão da Informação	Em curso	Modelados os processos de Gestão Documental relativos ao GPS
	Contencioso	Em curso	Efetuada o levantamento do processo Arbitragem Tributária
Suporte Organizacional	Capital Humano	Em curso	Efetuada o levantamento dos processos da DSF, NAS e das seguintes áreas da DSGRH: DAG, DRM e DRP. Seguir-se-á o levantamento dos processos relativos à avaliação de desempenho
Gestão Operacional	Serviço a Clientes	Concluído	Aprovado a 17 de abril de 2017
	Desembaraço de Mercadorias	Em curso	Em fase de validação dos descritivos
	Registo e Atualização de Dados do Contribuinte, Operador Económico e Bens Patrimoniais	Em curso	Elaboração dos descritivos

- **Definição de circuitos documentais**

O sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS) é, no quadro mais amplo da Gestão de Documental, peça fundamental no que respeita à simplificação do processo administrativo. Os seus maiores contributos residem tanto na redução dos custos de tramitação de processos, em suporte físico, como na simplificação e uniformização do processo administrativo de carácter simples, ou seja, externo aos procedimentos associados à atividade e missão da AT, em grande parte definidos nos suportes legais.

Uma outra vertente da Gestão de Documental é a gestão de documentos e arquivos (em suporte papel), que em 2017 seguiu o previsto no Plano Setorial (Plano de Desenvolvimento da área de Documentação e Arquivos – 2017/2019).

A continuação, em 2017, do indicador do QUAR relativo à elaboração do inventário de documentação em suporte papel, iniciado em 2016, reforçou a possibilidade de, pela via do tratamento dos dados recolhidos, construir propostas de soluções adequadas a uma gestão de

arquivos adequada à real dimensão dos espólios existentes, ainda que uma parte destes [os Arquivos Intermediários e Históricos] não estejam ainda inventariados.

Mantém-se por concluir a “Portaria de Gestão Documental do Ministério das Finanças”, coordenada pela Secretaria-Geral, sendo que está em fase final a base para a elaboração do Plano de Classificação [primeiro resultado do processo associado à Portaria de Gestão Documental].

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

Foi elaborado um relatório anual de atividades (relativo ao ano de 2016) relativo às áreas e aos riscos de corrupção e infrações conexas de toda a organização, que foi enviado ao Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC).

Após a revisão do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC⁴) e atualização dos mapeamentos e as fichas de risco de todas as UO da AT, durante o ano de 2017 foi desenvolvida uma aplicação informática para aperfeiçoamento da monitorização do referido Plano.

6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação

O suporte aplicacional à atividade da AT é operacionalizado por via de diversas aplicações informáticas (sistemas centrais e, residualmente, locais), desenvolvidas à medida e para as quais, dadas as particularidades e finalidades, são estabelecidos níveis de fiabilidade, também eles diferenciados.

Em 2017, manteve-se o esforço adicional da AT nesta matéria na sequência da elaboração e implementação do Plano de Ação em matéria de segurança da informação, confidencialidade e segurança de dados pessoais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

As cópias de segurança são realizadas nas formas e periodicidades estabelecidas na política de segurança, nas diferentes plataformas: *mainframe*, centralizados e distribuídos, e servidores locais (excluem-se do âmbito das cópias de segurança os *desktop*, uma vez que os dados estão localizados no servidor).

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

Existe uma política de segurança que estabelece os princípios gerais para a proteção dos recursos de informação e aos quais estão associados cerca de 100 controlos previstos na norma ISO 27001:2013 e gradualmente aplicados no âmbito do processo de certificação.

A troca de informação com outras entidades está sujeita a medidas adicionais de proteção que incluem a adoção das melhores práticas no fornecimento e consumo de serviços *web*.

- **Proteção dos dados sensíveis**

Foram efetuados diversos aperfeiçoamentos nos sistemas de base de dados tendo em vista a segurança dos dados de acordo com as melhores práticas recomendadas pelos fabricantes.

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

A versão base deste relatório foi elaborada pela DSPCG integrando os contributos apresentados pelos representantes das diversas áreas de intervenção da AT, tendo sido enviado aos subdiretores-gerais e à diretora-geral para apreciação e posterior aprovação pelo CAAT.

8. Apreciação da qualidade do serviço prestado

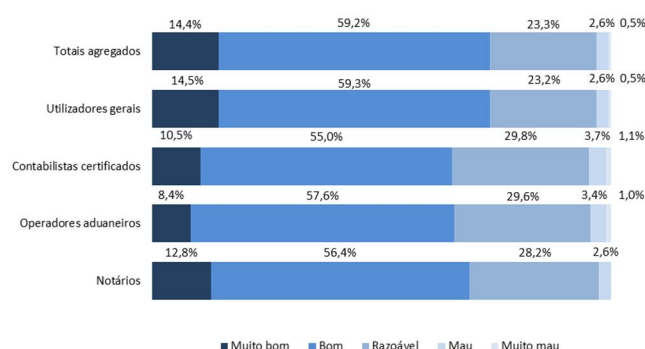
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT

A AT mantém o compromisso de auscultar o índice de satisfação dos utilizadores relativamente à qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças (canal *internet*). Assim, à semelhança dos anos anteriores, foram disponibilizados, no Portal das Finanças, entre 13 e 26 de novembro, inquéritos direcionados aos grupos-alvo (utilizadores gerais e utilizadores profissionais – contabilistas certificados, operadores aduaneiros e notários⁵) com o objetivo de recolher informação quanto aos:

- Padrões de utilização do canal *internet*, refletidos nos índices de utilização e nas dificuldades percecionadas;
- Índices de satisfação no relacionamento com a AT, conjugando os níveis de utilização e a qualidade percecionada com os restantes canais de comunicação e atendimento;
- Esforços necessários ao desenvolvimento do Portal, no sentido de satisfazer os requisitos e as expectativas dos seus utilizadores, traduzidos na identificação das razões porque estão menos satisfeitos [não consideram o Portal muito bom ou bom].

Das respostas recebidas, 73,6% dos utilizadores do Portal das Finanças, consideraram o serviço prestado como “bom” ou “muito bom”. A análise detalhada do nível de satisfação percebida, por grupo de utilizadores, evidenciada no gráfico seguinte, indica-nos a percentagem de utilizadores que consideraram o serviço prestado, através do canal *internet*, como “bom” ou “muito bom”: 73,7% dos utilizadores gerais; 65,4% dos contabilistas certificados; 66,6% dos operadores aduaneiros e 69,2% dos notários.

Avaliação dos serviços disponibilizados no Portal das Finanças (canal *internet*), por grupos de utilizadores, em 2017



A análise dos dados mostrou, também, um elevado nível de resposta do Portal das Finanças perante as expectativas dos utilizadores, verificando-se que cerca de 70,7% de utilizadores não sentiu necessidade de utilizar outros canais de atendimento/esclarecimento. Por outro lado, daqueles que necessitaram de recorrer a outros canais, principalmente os utilizadores profissionais, 43,3% privilegiaram o atendimento presencial, 34,3% o apoio telefónico, 18,1% o correio eletrónico e os restantes 4,2% o atendimento presencial por marcação.

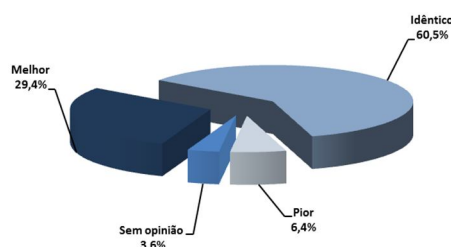
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

9.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

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

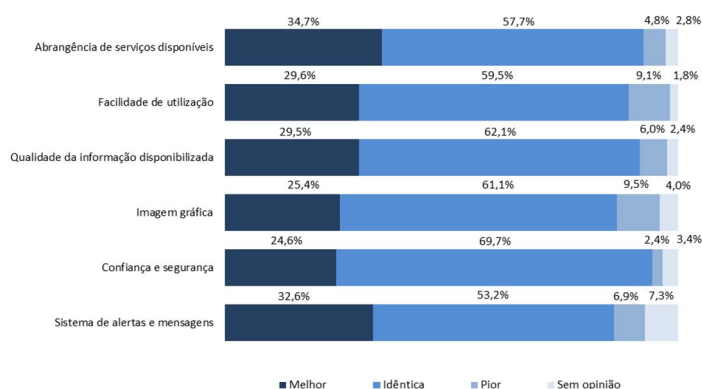
Relativamente à apreciação global, em 2017, da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros Portais, 29,4% dos utilizadores consideraram ser melhor, contra apenas 6,4% que consideraram ser pior.

Avaliação dos serviços prestados em 2017 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da administração pública



Relativamente aos fatores de comparabilidade com os outros portais da administração pública, dos utilizadores que acederam a outros portais, 94,3% realçou a *confiança e segurança* do Portal das Finanças como melhor ou idêntica, logo seguido pela *abrangência de serviços disponíveis* e pela *qualidade da informação disponibilizada*, com 92,4% e 91,6%, respetivamente, a considerarem melhor ou idêntica.

Avaliação dos serviços prestados em 2017 através do Portal da AT comparativamente a outros Portais da administração pública

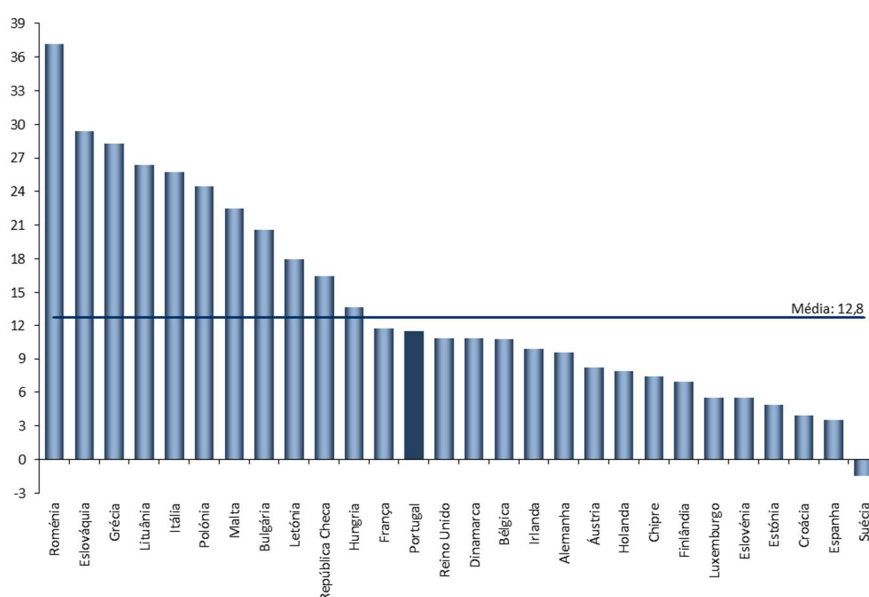


9.2 VAT Gap na União Europeia

Os últimos dados disponibilizados pela União Europeia relativo ao *VAT gap* (hiato do IVA), desfasamento entre o IVA potencial e o efetivamente cobrado, para 27 Estados-membros demonstram que Portugal apresenta um *VAT gap* abaixo da média.

Conforme se pode observar no gráfico seguinte, em 2015, Portugal registou um *VAT gap* de 11,5%, enquanto a média europeia foi de 12,8%. Segundo este relatório, no caso de Portugal, aproximadamente metade do crescimento da receita do IVA pode ser atribuída ao crescimento da economia, enquanto a outra metade pode ser explicada pelo aumento do cumprimento voluntário.

VAT Gap (%) na União Europeia em 2015



Fonte: Comissão Europeia (2017) "Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States".

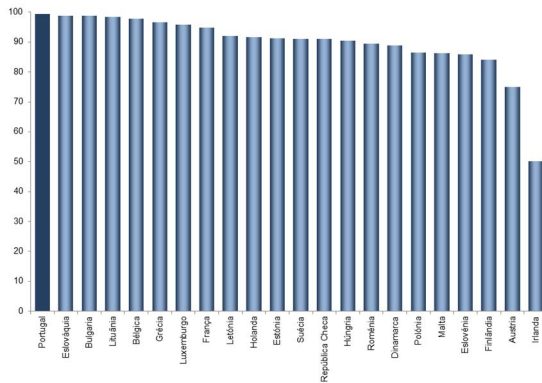
9.3 Tax Administration 2017 – OCDE

A OCDE publica, desde 2004, um relatório bienal sobre o desempenho das administrações fiscais, cujo objetivo é a partilha de informação, na área fiscal, permitindo, também, a comparação internacional de dados relativos aos sistemas fiscais e à sua administração, em 55 economias avançadas e emergentes.

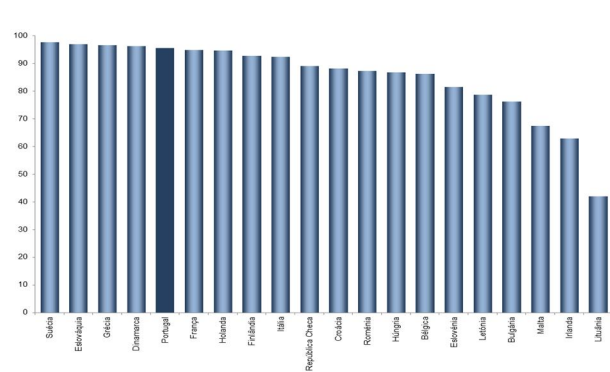
O último relatório, publicado em setembro de 2017, agrega dados relativos aos anos 2014 e 2015, dos quais se destacam, pela importância que têm no trabalho desenvolvido pela AT, os indicadores relativos ao preenchimento e entrega de declarações eletrónicas.

Os dados de 2015, relativos à entrega eletrónica de declarações dentro do prazo mostram que Portugal, no caso do IRC e IVA, se encontra ao nível dos países da UE com melhor desempenho.

Entrega via eletrónica, dentro do prazo, da declaração mensal do IVA (%) – UE (2015)



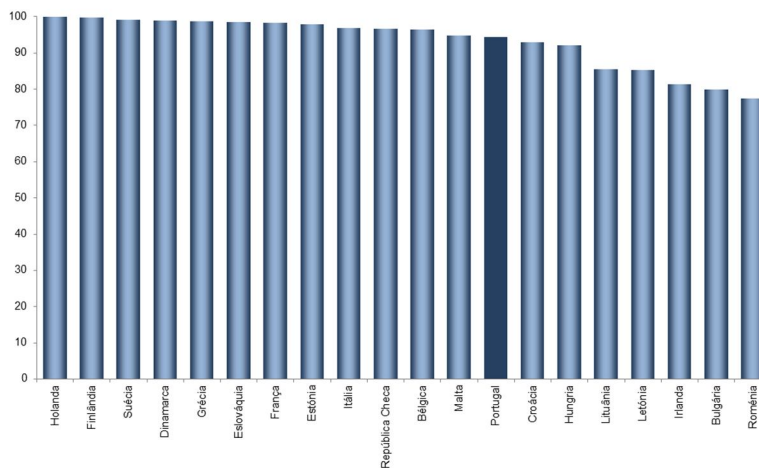
Entrega via eletrónica, dentro do prazo, da declaração do IRC (%) – UE (2015)



Fonte: OCDE (2017), "Tax Administration 2017: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies".

No caso do IRS, apesar de apresentar bons resultados (taxa de entrega dentro do prazo de 94,3%), esses valores são ainda mais altos na maioria dos países da UE. De realçar, no entanto, que com a implementação do IRS automático, espera-se uma melhoria considerável no resultado deste indicador.

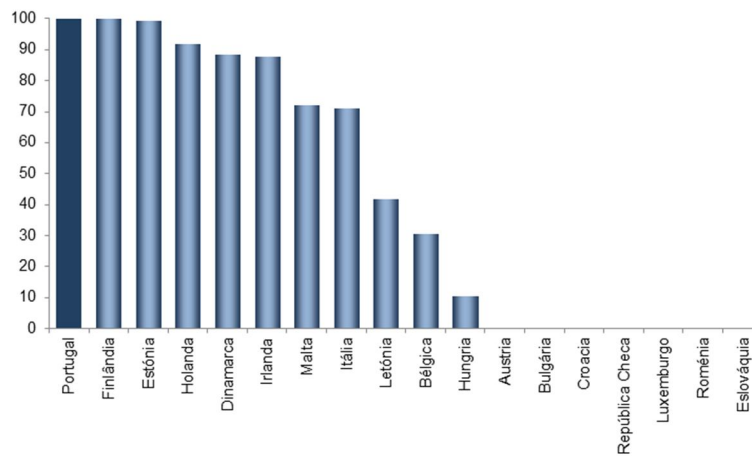
Entrega via eletrónica, dentro do prazo, da declaração de IRS (%) – UE (2015)



Fonte: OCDE (2017), "Tax Administration 2017: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies".

Em relação ao pré-preenchimento das declarações de IRS, Portugal é o país com a maior taxa de declarações pré-preenchidas em relação à totalidade das declarações previstas, conforme se pode observar no gráfico seguinte. Este é mais um resultado que vai de encontro ao trabalho que a AT tem vindo a desenvolver no sentido de facilitar o cumprimento das obrigações fiscais, por parte dos contribuintes. O gráfico mostra, ainda, que em sete países da EU a opção de pré-preenchimento não está ainda implementada.

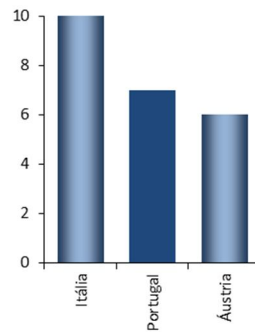
Declarações de IRS pré-preenchidas em % das declarações previstas – UE (2015)



Fonte: OCDE (2017), "Tax Administration 2017: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies".

Em relação ao atendimento, somente três países da UE disponibilizaram dados, sendo que Portugal, como se pode observar no gráfico seguinte, é o segundo país com o menor tempo médio de atendimento presencial (TMA), com um resultado de sete minutos.

Tempo médio de atendimento presencial, em minutos – UE (2015)



Fonte: OCDE (2017), "Tax Administration 2017: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies".

10. Ranking dos serviços homogéneos

Do *ranking* dos serviços homogéneos referentes a 2017, apresentado no anexo 3, é possível retirar as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2017, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 118,6%, não se tendo verificado em nenhuma das alfândegas níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela um bom nível de execução.

➤ Direções de finanças

Em 2017, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 113,2% 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 realizado pela DSPCG, atualizado com base nas cargas de trabalho e nos recursos humanos, existentes à data de 31 de dezembro de 2017.

• Serviços de finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2017, foi de 117,1%, com uma variação entre 48,0% e 236,4%.

Realça-se o facto de existirem 119 serviços de finanças de nível I com valores de realização superiores a 100%, o que corresponde a cerca de 67% destes serviços.

• Serviços de finanças de nível II

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível II, em 2017, foi de 94,4%, com uma variação entre 44,7% e 282,1%.

Refira-se o facto de existirem 53 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 32% destes serviços.



V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2017, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias fiscais e aduaneiras, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho e da Comissão da União Europeia, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e da Organização Mundial das Alfândegas (OMA), bem como nas assembleias, seminários e conferências organizados pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA) e pelo Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT).

No âmbito dos trabalhos da Comissão Europeia, a AT participou em atividades dos programas *Fiscalis 2020* e *Alfândega 2020*, em comités e grupos de trabalho da Comissão, nomeadamente, em visitas de trabalho, grupos de projeto, grupos de peritos, conferências e *workshops*, tendo a AT assegurado o acolhimento dos funcionários de outros Estados-membros nas atividades realizadas em Portugal.

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 União Europeia e de países terceiros, tendo em vista a prevenção e o combate à fraude e evasão aduaneira e fiscal.

Salienta-se, por último, a atividade desenvolvida nos planos da cooperação, assistência técnica e formação com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) em matérias fiscais e aduaneiras, a participação no programa de reforço de capacidades *Container Control Program*, patrocinado pela OMA e pelo Gabinete das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), bem como a realização de conferências de diretores-gerais dos Impostos e das Alfândegas dos países membros da CPLP.

1. Atividade desenvolvida no âmbito da União Europeia

No que se refere à participação nos trabalhos relativos às matérias fiscais e aduaneiras, quer no âmbito da Comissão, quer do Conselho da União Europeia, durante o ano de 2017 assegurou-se a representação nacional no Grupo de Trabalho das Questões Fiscais, no Grupo de Cooperação Aduaneira, no Grupo Código de Conduta e no COSI, do Conselho, e nos diversos grupos de projeto, grupos de trabalho, grupos de peritos e comités da Comissão.

De referir, ainda, o importante suporte do programa *Alfândega 2020* à atividade aduaneira com o objetivo de implementação de procedimentos uniformes e defesa dos interesses financeiros da União.

A nível comunitário, a AT participou na avaliação da aplicação do Acervo de Schengen, cujo programa incluiu um conjunto vasto de visitas das equipas de peritos oficiais, processo que teve a coordenação-geral da Comissão Europeia.

➤ Conselho da EU

Em relação à participação nos grupos de trabalho onde se analisam e discutem as questões de natureza fiscal e aduaneira, no ano de 2017, a AT assegurou a representação portuguesa no Conselho da UE⁶.

De realçar a participação da AT na discussão jurídica a nível interno da proposta legislativa da Comissão de que veio a resultar a adoção do Regulamento (UE) 2016/1624 relativo à Guarda Europeia de Fronteiras e Costeira.

Importa ainda relevar, em matéria de cooperação aduaneira internacional, a liderança, assumida pela AT, da ação 8.4 – *Illicit Trafficking in Firearms*, do 8º Plano de Ação do Grupo de Cooperação Aduaneira, no âmbito da qual a AT participou de diversas formas, designadamente, ao nível da EUROPOL, FRONTEX e CEPOL, tendo planeado e coordenado, em conjunto com a prioridade EMPACT *Firearms*, duas operações conjuntas, entre autoridades aduaneiras e policiais, focalizadas no combate ao tráfico ilícito de armas de fogo, suas partes e munições, por via aérea e por via marítima, respetivamente. A partir de junho deu-se início aos trabalhos conducentes ao desenho e aprovação do 9º Plano de Ação do Grupo de Cooperação Aduaneira que vigorará no biénio 2018 e 2019.

A AT participou, também, em toda a atividade desenvolvida no Grupo das Questões Fiscais, em relação à tributação direta e indireta

Para efeitos de implementação das prioridades da União Europeia em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada para o Ciclo Político 2014-2017, a AT participou na preparação e execução dos Planos Anuais Operacionais, aprovados pelo Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI), nas áreas da contrafação, tráfico de drogas sintéticas, de heroína e cocaína, na UE, tráfico de armas de fogo e fraude intracomunitária (MTIC e Excise) e crime organizado contra a propriedade.

➤ Comissão Europeia

Nos comités e grupos de trabalho da Comissão⁷, as reuniões têm por objetivo tratar de assuntos relacionados com a preparação dos atos legislativos, em matéria fiscal ou aduaneira, com a sua interpretação e aplicação, nomeadamente ao Código Aduaneiro da União (CAU), no que se refere a procedimentos aduaneiros ou de medidas de proteção e de segurança, aplicáveis na importação, exportação e trânsito e à gestão do risco aduaneira e segurança da cadeia logística, enquadrada no Quadro Comum de Gestão do Risco.

➤ European Union Joint Transfer Pricing Forum (EUJTPF)

Em 2017, a AT manteve a participação nos trabalhos do EUJTPF. Este Fórum presta assistência e aconselha a Comissão Europeia em matéria de preços de transferência, propondo soluções não legislativas aos problemas colocados pela aplicação prática das orientações da OCDE neste domínio nos países da União Europeia.

⁶ Anexo 4.1 – quadro com a participação da AT no Conselho da UE.

⁷ Anexo 4.2 – quadro com a participação da AT na Comissão Europeia.

➤ Programa FISCALIS 2020

O Programa *Fiscalis* 2020 é um programa de carácter plurianual (2014-2020), aprovado pelo Regulamento N.º 1286/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2013, sendo seu objetivo geral melhorar o funcionamento dos sistemas de tributação do mercado interno, através do reforço da cooperação entre os países participantes, as suas autoridades tributárias e os seus funcionários.

O programa centra-se em ações conjuntas destinadas a reforçar o enquadramento para que as administrações fiscais combatam eficazmente a fraude e a evasão fiscais, reduzam os custos administrativos e eliminem os obstáculos fiscais no mercado interno, em especial através da execução de atividades direcionadas para os seguintes domínios:

- Transparência fiscal para combater a evasão e elisão fiscais e implementar um sistema de tributação das sociedades justo e eficaz;
- Aplicação de instrumentos de cooperação administrativa, tais como a troca automática de informações;
- Dimensão internacional da fraude e melhor cooperação administrativa com países;
- Reforma global do sistema do IVA;
- Comércio eletrónico;
- Procedimentos e sistemas relacionados com impostos especiais de consumo (IEC);
- Cooperação entre as autoridades aduaneiras e fiscais e com as autoridades de aplicação da lei;
- Gestão dos riscos e cumprimento;
- Sistemas fiscais favoráveis ao crescimento, bem como reforço das capacidades administrativas das administrações fiscais;
- Incentivos fiscais ao exercício, por parte dos cidadãos da União Europeia, do seu direito à livre circulação no mercado interno, eliminação dos obstáculos fiscais transfronteiras e resolução das questões relativas à dupla tributação ou à não tributação;
- Apoio à reforma e à aplicação da legislação da UE;
- Apoio ao desenvolvimento e à manutenção dos sistemas de informação europeus (SIE).

Durante o ano de 2017 a AT participou em 120 eventos realizados no âmbito deste Programa, nos quais se integram a participação em grupos de projeto, seminários e *workshops*, ações de formação, controlos multilaterais e visitas de trabalho, num total de 195 participantes⁸.

No âmbito da participação no Programa *Fiscalis* 2020, realça-se o aumento da atividade do *Eurofisc*, sobre a troca de informação para suporte do combate à fraude intracomunitária em vários domínios. Também as ações que estudam o *Tax Gap* (impostos diretos e IVA)

⁸ Anexo 4.3 – quadro com a participação da AT no Programa *Fiscalis* 2020.

tiveram, este ano, um grande incremento. Nas áreas de grande e regular atividade destacam-se ainda os grupos de projeto de *e-Audit*, bem como a aposta no desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação europeus, que pode verificar-se através do número de ações de formação no âmbito de IT, do desenvolvimento de uma aplicação central para os formulários eletrónicos (IVA e Cobrança), bem como da importância dada ao desenvolvimento da colaboração em matéria de tecnologias de informação, de que é exemplo o grupo de projeto *IT Collaboration Catalist Group*.

De entre os 120 eventos realizados, 11 foram organizados pela AT, no âmbito dos grupos de projeto e controlos multilaterais, bem como numa reunião do grupo de peritos *Managed IT Collaboration – MANITC*, nos quais foram acolhidos 79 participantes oriundos de outros Estados-membros. Nestes eventos destacam-se, pelo número de participantes estrangeiros envolvidos, as reuniões do subgrupo do projeto *Tax Gap – Tributação Direta* (18 participantes) e do subgrupo do projeto *Tax Gap – IVA* (15 participantes).

Para além daqueles eventos, destaca-se ainda a organização, por diferentes serviços da AT, de seis programas de acolhimento em visitas de trabalho de nove funcionários de outros Estados-membros.

Finalmente, pode afirmar-se que, ao longo da sua vigência, o Programa *Fiscalis 2020* vem mantendo, anualmente, uma linha de orientação constante relativamente aos objetivos nele estabelecidos pela Comissão, em conformidade com as prioridades da União, e às ações privilegiadas para a sua consecução. Assim, por exemplo, os grupos de projeto têm sido privilegiados, enquanto forma de reunião de especialistas, para debate dos temas prioritários previstos nos objetivos do programa. Em contrapartida, tem-se verificado bastante restrição à promoção da atividade das visitas de trabalho, traduzida no grande aumento do grau de exigência e complexidade na sua negociação e aprovação pela Comissão, o que tem conduzido a uma acentuada diminuição do número de visitas em toda a União.

➤ Avaliação Schengen a Portugal

Em 2017, Portugal foi objeto de avaliação da aplicação do Acervo de Schengen, cujo programa incluiu um conjunto vasto de visitas das equipas de peritos oficiais, coordenadas pela Comissão, que incidiram sobre diversos pontos de passagem de fronteira e determinadas unidades orgânicas das entidades nacionais competentes, nas áreas da gestão das fronteiras externas (marítimas e aéreas), do Sistema de Informações Schengen, da proteção de dados e da cooperação policial.

Nesta avaliação estiveram envolvidos, diretamente, diversos serviços aduaneiros da AT quer a nível central, com a função de coordenação geral e acompanhamento de todas as ações de avaliação programadas, quer a nível local (alfândegas), durante as visitas efetuadas a 18 locais situados nas fronteiras (marítimas e aéreas) e ao Centro de Cooperação Policial e Aduaneira de Castro Marim (Alfândega de Faro), cobrindo uma extensa área do território do Continente e da Madeira.

Integrado neste processo de avaliação, e também relacionado com a matéria da cooperação internacional, no plano comunitário, a AT participou no Grupo Interministerial, coordenado pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, incumbido de elaborar a proposta de

Plano de Gestão Integrada de Fronteiras, donde resultaria a Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras e respetivo Plano de Ação de Gestão de Fronteiras 2017-2018, aprovados pela Resolução do Conselho de Ministros 104/2017, de 18 de maio de 2017. Além disto, a AT também participou no grupo de trabalho informal responsável pela elaboração do Manual de Funcionamento dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira, aprovado em 2 de junho de 2017.

➤ **Programa Alfândega 2020**

O Regulamento (UE) Nº 1294/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2013, adotou um programa de ação no domínio aduaneiro na União Europeia para o período 2014-2020, o Programa Alfândega 2020, visando apoiar o funcionamento e a modernização da união aduaneira, a fim de reforçar o mercado interno através da cooperação entre os países participantes, as suas autoridades aduaneiras e os respetivos funcionários.

Este programa, que sucedeu ao Programa Alfândega 2013, tem como objetivos específicos apoiar as autoridades aduaneiras na proteção dos interesses financeiros e económicos da União e dos Estados-membros, incluindo a luta contra a fraude e a proteção dos direitos de propriedade intelectual, o aumento da proteção e a segurança, a proteção dos cidadãos e do meio ambiente, na melhoria da capacidade administrativa das autoridades aduaneiras e o reforço da competitividade das empresas europeias. Estes objetivos específicos são alcançados, nomeadamente:

- Promovendo a informatização;
- Assegurando abordagens modernas e harmonizadas dos procedimentos e controlos aduaneiros;
- Facilitando o comércio legítimo;
- Reduzindo os custos de conformidade e os encargos administrativos;
- Melhorando o funcionamento das autoridades aduaneiras.

Neste contexto, o programa presta apoio financeiro, nas condições estabelecidas no programa de trabalho anual:

- As ações comuns (seminários, *workshops*, grupos de projeto, visitas de trabalho, ações de *monitoring*, equipas de peritos, ações de reforço das capacidades e de apoio da administração aduaneira, estudos e ações de comunicação realizadas em conjunto;
- Ao reforço das capacidades informáticas, incluindo o desenvolvimento, manutenção, funcionamento e controlo da qualidade dos componentes da União dos sistemas de informação existentes e dos novos sistemas de informação europeus estabelecidos ao abrigo do direito da União;
- Ao desenvolvimento de competências humanas, através da conceção e organização de ações de formação comuns para apoiar a aquisição das qualificações e dos conhecimentos profissionais necessários em matéria aduaneira.

Durante o ano de 2017, a AT participou em 157 eventos realizados no âmbito deste programa, num total de 213 participantes⁹. De entre os referidos eventos, foram organizadas pela AT as seguintes reuniões:

- Coordenação dos peritos da UE do grupo de trabalho KA1 no âmbito do “*EU/China Action Plan on IPR enforcement 2014-2017*”, em Lisboa, nos dias 13 e 14 de fevereiro, num total de 4 participantes;
- Subgrupo do Grupo de Projeto *Financial Risk Management*, em Lisboa, nos dias 2 a 4 de outubro, num total de 15 participantes;
- Grupo de Projeto “*Contraffice – ENS Pilot Project*”, em Lisboa, nos dias 18 e 19 de outubro, num total de 11 participantes.

Destacam-se, também, as visitas de trabalho de 13 trabalhadores da AT às administrações aduaneiras da Espanha, Holanda, Itália e Hungria e de 7 funcionários de outras administrações aduaneiras à AT, da Eslovénia, da República Checa, de Espanha e da Suécia. Estas visitas de trabalho contribuem para a troca de informação entre os Estados-membros da UE e para que sejam identificadas, desenvolvidas e implementadas as melhores práticas de trabalho; reforçam as redes de contacto entre os operacionais e especialistas aduaneiros, tendo como objetivo final que as administrações aduaneiras atuem eficazmente como se fossem uma só administração em toda a União Aduaneira.

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

No domínio dos impostos sobre o rendimento, as trocas de informação a pedido formulados pela AT às autoridades competentes de outros países, no quadro da Diretiva 2011/16/UE, ou das CDT, ascenderam a 265 (181 para Estados-membros da UE e 84 para Estados terceiros ou territórios). Relativamente aos pedidos recebidos, num total de 221, 214 tiveram origem em Estados-membros da UE, sendo os restantes 7 provenientes de outros Estados ou territórios.

No que respeita à troca de informação espontânea, foram recebidas 301 informações, tendo Portugal enviado 175.

Em 2017 verificou-se um ligeiro acréscimo na troca de informação administrativa no âmbito do IVA, prevista no Regulamento (EU) n.º 904/2010, de 7 de outubro, tendo os pedidos de informação efetuados pela AT às autoridades competentes de outros países totalizado 952, e tendo recebido 500 pedidos. Relativamente à troca de informação espontânea, foram recebidas 54 informações e enviadas 86.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2017

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
Apedido	Recebida	500	221
	Enviada	952	265
Espontânea	Recebida	54	301
	Enviada	86	175
	Origem/Destino/Tipo/Natureza		Impostos diretos
Automática	Total (sem diretiva poupança)	Recebida	722 206
		Enviada	401 002
	Diretiva da Poupança	Recebida	5 543
		Enviada	0

No que respeita à troca automática de informações, no âmbito dos impostos sobre o rendimento, o número total de registos recebidos, em 2017, ascendeu a 722.206 e os enviados a 401.002. Relativamente à troca automática de informações, no âmbito da Diretiva da Poupança, foram recebidos cerca de 5.543 registos.

Relativamente à área da cooperação aduaneira, tutelada pelo Regulamento (CE) n.º 515/97, de 13 de março de 1997, relativo à assistência mútua entre as autoridades administrativas dos Estados-membros e à colaboração entre estas e a Comissão, tendo em vista assegurar a correta aplicação das regulamentações aduaneira e agrícola e pelos diversos acordos bilaterais ou multilaterais entre Países Terceiros e a União Europeia, que viabilizam a cooperação aduaneira entre Estados, foram solicitados e recebidos 103 pedidos, conforme o quadro abaixo.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2016 – área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
Área Aduaneira (Acordos entre a UE e países terceiros)	103
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	27
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	11
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	45
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	20
Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:	20
Pedidos efetuados por Portugal	4
Pedidos recebidos em Portugal	16
Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II	45
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	13
No âmbito da investigação criminal	9
No âmbito administrativo	4
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	32
No âmbito da investigação criminal	5
No âmbito administrativo	27

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

2. Atividade desenvolvida no âmbito da OCDE

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

No âmbito das atividades do Fórum Global da OCDE sobre Transparência e Troca de Informações para efeitos fiscais, em 2017, a AT assegurou a presença portuguesa na 6.ª Reunião das Autoridades Competentes que decorreu na Cidade do Panamá, nos dias 15 e 16 de junho, e ainda na 10ª Sessão Plenária desse Fórum, realizada em Yaundé, República dos Camarões, entre os dias 15 e 17 de novembro. A AT participou ainda em duas reuniões relativas ao grupo *Automatic Exchange of Information (AEOI)*, a 16 de março e a 11 de setembro.

➤ Fórum das Administrações Fiscais

A AT participou em maio na 11.ª reunião do Fórum das Administrações Fiscais da OCDE, em Oslo, Noruega, cuja agenda era composta pelos seguintes temas: Implementação do BEPS (alteração de comportamentos e melhorar a certeza fiscal), últimos desenvolvimentos na administração fiscal, melhorar a administração fiscal (combater a evasão fiscal) e aumentar o cumprimento voluntário.

➤ Fórum Global do IVA

A AT participou, entre 12 e 14 de abril, na 4.ª reunião do Fórum Global do IVA da OCDE, em Paris, França, cuja agenda era composta pelos seguintes temas: cenário internacional do IVA; o papel do IVA na política fiscal de apoio ao crescimento económico sustentável e na redução da desigualdade; política, administração e cumprimento do IVA na era da globalização digital; operação e definição do IVA na era digital; o caminho para um maior cumprimento no IVA, e para uma administração mais eficaz e os novos desafios do IVA.

➤ Fórum das Práticas Fiscais Prejudiciais

A AT participou, em 2017, em três reuniões (17 de março, 24 de maio e 18 de outubro) do Fórum das Práticas Fiscais Prejudiciais, responsável pela monitorização e revisão das práticas fiscais, concentrando-se nas características dos regimes fiscais preferenciais.

➤ Grupos de trabalhos

A AT participou, em 2017, nos seguintes grupos de trabalhos: *Working Party 1 - Tax Conventions and Related Questions* (uma reunião), *Working Party 2 - Tax policy and statistics* (duas reuniões), *Working Party 6 – Taxation of Multinational Enterprises* (uma reunião), *Working Party 9 – Consumption Taxes* (duas reuniões), *Working Party 10 -*

Exchange of information (três reuniões), *Working party 11 - Aggressive tax planning* (uma reunião). Participou, ainda, no Comité dos Assuntos Fiscais e *Inclusive Framework*, na *Task Force on the Digital Economy* e no Grupo *Ad Hoc* para a Convenção Multilateral BEPS.

➤ **Joint International Taxforce on Shared Intelligence and Collaboration (JITSIC)**

Em 2017, a AT manteve a participação em projetos desenvolvidos no âmbito do JITSIC, designadamente o relacionado com os Panama Papers. A AT participou na reunião realizada de SPOC (Single Point of Contacts) realizada em março de 2017.

➤ **Large Business & International Programme (LBIP)**

Em 2017, a AT, no âmbito deste programa (anteriormente designado *Large Business Network*), participou na reunião realizada em fevereiro de 2017, que teve como tema principal o *Country-by-Country Reporting* (CbCR).

➤ **Contributos para as publicações da OCDE**

Os contributos da AT, no âmbito da publicação da OCDE “*Tax Administration Series (TAS)*”, que tinham sido iniciados em 2016, foram concluídos em 2017, tendo este documento sido publicado em setembro de 2017.

3. Participação da AT na Avaliação de Portugal pelo GAFI

A AT participou, em 2017, no Processo de Avaliação de Portugal pelo Grupo de Ação Financeira (GAFI), que havia sido lançado em 2016, no contexto da quarta ronda de avaliações mútuas deste organismo intergovernamental dedicado à prevenção do branqueamento de capitais, do financiamento do terrorismo e do financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, e que veio a ser concluído em novembro de 2017, com a aprovação do Relatório de Avaliação.

Neste contexto, estiveram envolvidas várias unidades orgânicas da AT através da prestação de inúmeros contributos, quer sob a forma de respostas a questionários para a Equipa de Avaliação, quer sob a forma de comentários às várias versões do relatório de avaliação, no âmbito do exercício do contraditório, assim como através da participação de vários representantes da AT nas reuniões *on-site* com a Equipa de Avaliação (março/abril).

A AT participou ainda na reunião *face-to-face* (agosto) e na Reunião Plenária do Grupo de Ação Financeira – GAFI (*Financial Action Task Force - FATF*), em novembro, em Buenos Aires, na Argentina, na qual foi discutida e concluída a Avaliação de Portugal, tendo sido obtida classificação máxima.

4. CIAT

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

Fazem parte do CIAT 39 países membros e países associados, nos quatro continentes (31 países americanos, cinco países europeus, dois países africanos e um país asiático). Os idiomas oficiais são o espanhol, o inglês, o português e o francês.

No âmbito das atividades do CIAT, destacam-se a realização, com periodicidade anual, da Assembleia-Geral e da Conferência Técnica. São ainda realizadas Conferências Técnicas que consistem em fóruns para a discussão técnica de assuntos relacionados com a gestão e administração fiscal.

A 51ª Assembleia-Geral do CIAT realizou-se em abril de 2017, na Cidade de Assuncion, Paraguai, na qual a AT participou numa das apresentações subordinada ao tema “*El Fortalecimiento de los procesos de control fiscal*”.

A conferência técnica do CIAT realizou-se em setembro de 2017, na cidade de San José, Costa Rica, na qual a AT participou numa das apresentações subordinada ao tema “*Cooperation and mutual assistance in a multilateral environment; the benefits afforded by multilateral agreements and mutual support of the parties*”.

O Comité Permanente de Ética do CIAT, que conta com a participação do Brasil, Canadá, Chile, Espanha, EUA, Holanda e Portugal, foi reativado na 8.ª reunião realizada em abril de 2017, em Ottawa, Canadá, tendo sido constituídos três grupos para produção de trabalhos que promovam o aprofundamento da ética organizacional e comportamental nas administrações tributárias.

5. IOTA

As atividades da *Intra-European Organization of Tax Administrations* (IOTA) são planeadas e implementadas de acordo com a sua missão e objetivos estratégicos e com as necessidades relevantes dos seus membros, promovendo a cooperação entre as administrações fiscais na região europeia e apoiando o seu desenvolvimento. As atividades da IOTA abrangem atividades técnicas através:

- Realização de sessões de trabalho, criação de grupos e equipas de trabalho especializados por áreas;
- Fóruns de formação/discussão/atualização e seminários específicos para o estudo de determinados casos e situações;
- Apoio à realização de questionários técnicos e obtenção de informações;
- Divulgação, na sua página eletrónica, de notícias e eventos respeitantes às respetivas administrações fiscais;
- Atividades de tradução;
- Atividade de publicação (*maxime a Tax Tribune*).

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

- 21ª Assembleia-Geral de diretores-gerais (GA 2017), em Kiev, Ucrânia, dias 28 a 30 de junho de 2017, com a presença da diretora-geral, do diretor de Serviços das Relações Internacionais (DSRI) e da principal pessoa de contacto;

- 24º Fórum para as PCP, em Tbilisi, Geórgia, dias 15 e 16 de março de 2017, no qual a AT se fez representar pela principal pessoa de contacto.

Na 21ª Assembleia-Geral de diretores-gerais, em Bucareste, decorreu a eleição para o Conselho Executivo da Organização, tendo Portugal concorrido, pelo segundo ano consecutivo, e sido reeleito. Nas cinco reuniões do Conselho Executivo, a diretora-geral fez-se representar pelo diretor de Serviços das Relações Internacionais (DSRI).

No âmbito das atividades técnicas organizadas pela IOTA em 2017, a AT esteve representada em diversas sessões de trabalho, fóruns de formação e nas atividades do Grupo de Trabalho. Relativamente aos Grupos de Trabalho, em 2017, foram continuadas as atividades do Grupo de Trabalho respeitante à “Gestão da Dívida” (constituído pela IOTA em 2012), tendo a AT participado, também, no Grupo de Trabalho sobre “Abordagens Inovadoras para a Promoção do Pagamento Voluntário das Dívidas Fiscais – Suporte e Assistência aos Devedores”. Em relação aos fóruns de formação, a AT participou em todos os fóruns organizados pela IOTA, em 2017, nomeadamente: no Fórum para a Formação e Desenvolvimento Profissional no âmbito Fiscal, em Lisboa; no Fórum de Combate à Fraude no IVA, na Hungria; no Fórum sobre a Utilização dos Dados na Troca Automática de Informação, na Letónia e no Fórum para a Implementação de Medidas para Combater a Erosão Base e Transferência de Lucros (BEPS), na Suíça. Em 2017, a IOTA organizou 14 sessões de trabalho sobre variados temas, tendo a AT participado em 12, destacando-se, pela ativa participação dos respetivos representantes, os seguintes:

- “Transparência e Personalização na Prestação de Serviços eletrónicos: Conta *online* do Contribuinte”;
- “Estratégias das Administrações num Ambiente de Mudança de Serviços Tributários”;
- “2ª Conferência Internacional Anual “Governança na Área Fiscal e Segurança de Dados”;
- “Utilização de Indicadores e Medidas para os Processos de Tomada de Decisão”.

Em 2017, foram recebidos da IOTA (intermediária no encaminhamento de solicitações e respostas das administrações membro) um conjunto de questionários e de pedidos de informação de carácter técnico, num total de 43, referentes a áreas específicas da administração tributária, tendo sido 37 respondidos dentro do prazo solicitado.

A IOTA solicita, mensalmente, aos vários países membros, o seu contributo para a divulgação, na sua página eletrónica, de notícias e eventos respeitantes às respetivas administrações fiscais, tendo sido divulgadas, como notícias a Operação “Renegade”, a Ação “Revisão Geral” e Ação “Deterioração Fácil”, o Prémio e-Gov 2017 - IRS Automático e a Ação “Jante Usada”.

6. OMA

A Organização Mundial das Alfândegas, criada em 1952 como Conselho de Cooperação aduaneira, tem como missão melhorar a eficiência e a eficácia das administrações aduaneiras no mundo. A organização tem atualmente 182 membros, de que fazem parte

todos os países da CPLP, com exceção da Guiné Equatorial, representando cerca de 98% do comércio mundial.

De salientar que esta organização é em si própria um centro de conhecimento global de excelência para as matérias aduaneiras, assentando o seu funcionamento em comités técnicos - como origens, valor aduaneiro, técnico permanente, luta contra a fraude, reforço de capacidades -, em grupos de trabalho - como a implementação do acordo de facilitação do comércio, defesa da propriedade intelectual, quadro de normas para a facilitação e segurança do comércio -, e ainda em reuniões dos diretores-gerais.

A OMA tem, também, sido um importante elo de articulação para o desenvolvimento de trabalhos em língua portuguesa, o que tem sido assegurado rotativamente por um representante dos países da CPLP. Além da promoção do país e da língua a disponibilização de instrumentos em língua portuguesa facilita os trabalhos quotidianos das alfândegas.

A administração aduaneira portuguesa, além de participar na reunião anual de diretores-gerais, denominada 129ª/130ª sessões do Conselho de Cooperação Aduaneira e que se realizou de 6 a 8 de julho de 2017, participa frequentemente noutras ações¹⁰, dando-se especial relevância à atividade de formação ministrada às Alfândegas do Brasil, no âmbito do Programa de Controlo de Contentores da OMA/UNODC.

Salienta-se, ainda, que durante as referidas sessões do Conselho foi aprovado o Grupo de trabalho das línguas incluindo o Português, cuja primeira reunião teve lugar em 13 e 14 de novembro, visando incluir interpretação em português em algumas reuniões e tradução de alguns documentos de trabalho, da OMA.

7. Cooperação no âmbito bilateral e multilateral

➤ Programas Integrado de Cooperação e Assistência Técnica na área aduaneira (PICAT) com a Comunidade de Países da Língua Portuguesa (CPLP)

No âmbito do PICAT V, foram realizadas, em 2017, as seguintes ações e reuniões:

- 12ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (Moçambique);
- 12ª Reunião do grupo de trabalho de Alto Nível – GTAN – coordenação e participação da AT (Timor-Leste);
- 52ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado – coordenação e preparação da AT (Portugal);
- 2ª Reunião do grupo de trabalho virtual dos IEC da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (reunião virtual);
- 1ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Marítima, preparação, coordenação e participação da AT (reunião virtual);
- 2ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Aérea, preparação, coordenação e participação da AT (reunião virtual);

- 8ª Reunião do grupo de trabalho virtual do *site* da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (reunião virtual);
- Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT V, para o triénio 2016-2018;
- Projeto PROLIP – Promoção da Língua Portuguesa – coordenação e acompanhamento do processo, por parte da AT – colocação de um Representante da CPLP (Timor-Leste) na OMA;
- Seminário sobre Auditoria do Valor Aduaneiro (Angola);
- 2º *Workshop* extraordinário OMA-CPLP, de 27 novembro a 1 dezembro 2017, com o objetivo de preparar a elaboração de um Plano Estratégico para as Alfândegas da CPLP (Moçambique);
- XXXII reunião do Conselho de Diretores-gerais das Alfândegas da CPLP, de 21 a 24 de novembro 2017, em Moçambique (Maputo), tendo a AT participado, quer no evento, quer na sua organização e logística, dado que Portugal assegura o Secretariado em Portugal.

➤ **Cooperação bilateral**

As ações de cooperação bilateral a COMUCAN e com as administrações dos países membros da CPLP foram as seguintes:

- Cuba: XXXVIII reunião de diretores-gerais das Alfândegas da América Latina Espanha e Portugal (COMUCAM/COMALEP), de 18 e 19 maio 2017 – apoio à coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais;
- Angola: de 20 a 24 de novembro 2017 teve lugar uma visita à AT de uma delegação angolana com o objetivo de cooperação nas áreas do IVA, ITA e CEF;
- Cabo Verde: de 27 a 28 de julho 2017 teve lugar uma visita à AT de uma delegação da Direção Nacional de Receitas do Estado com o objetivo de cooperação nas áreas de Cobrança, Cadastro; DSL e DSF;
- São Tomé e Príncipe: ação de formação no âmbito do IVA, que teve lugar em maio de 2017;
- São Tomé e Príncipe: a 31 de julho 2017 teve lugar uma visita à AT do Diretor dos Impostos de São Tomé e Príncipe;
- São Tomé e Príncipe: 27 a 30 de outubro 2017 teve lugar uma visita à AT de uma delegação para formação em Avaliação de Propriedades.

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

Durante o ano de 2017, entraram em vigor a Convenção para evitar a Dupla Tributação (CDT) com Andorra (23 de abril), Costa do Marfim (18 de agosto), Etiópia (9 de setembro) e

São Tomé e Príncipe (12 de julho). Foi ainda assinada uma proposta de alteração da CDT com França, a 1 de dezembro de 2017.

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

Países	Data de entrada em vigor
Andorra	23 de abril de 2017
Costa do Marfim	18 de agosto de 2017
Etiópia	9 de setembro de 2017
França (Protocolo de Alteração)	1 de dezembro de 2017
São Tomé e Príncipe	12 de julho de 2017

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

Convenções de Dupla Tributação – Rondas de negociação

Países	Nº reuniões
Alemanha (nova CDT)	1
Irão	1
Quénia	1

Nota: Assinale-se, ainda, a negociação da Convenção Multilateral para Implementação do Projeto BEPS, assinada em junho de 2017.

➤ Pedidos de reembolsos internacionais

Durante o ano 2017, na área dos impostos diretos, a AT instaurou 6.693 e decidiu 6.588 processos de reembolso ao abrigo de Convenções para Evitar a Dupla tributação ou de outras normas de direito internacional. Os processos instaurados, bem como os processos decididos e respetivos reembolsos autorizados, respeitaram a pedidos formulados ao abrigo dos seguintes normativos legais:

Processos de reembolso internacionais em 2017

	Processos instaurados		Processos findos	
	Nº	Nº	Valor (milhões de euros)	
CDT	6 640	6 545	38,2	
Diretiva "Mães & Filhas"	8	12	0,6	
Diretiva "Juros & Royalties"	45	31	20,9	
Total	6 693	6 588	59,7	

9. Atividades com outras organizações internacionais

A AT participou e colaborou em eventos com outras organizações internacionais, nas áreas do combate ao tráfico de droga - via marítima, saúde pública, segurança e proteção dos cidadãos, crimes de propriedade intelectual e tráfico com recurso à internet¹¹.

10. Outras atividades relevantes realizadas em 2017

➤ Encontro Ibero-americano de unidades de acompanhamento dos grandes contribuintes

Em outubro de 2017, a AT participou no primeiro Encontro Ibero-americano de unidades de acompanhamento dos grandes contribuintes, realizado em Madrid. Além de Portugal, estiveram presentes representantes de Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México e Perú. Esta iniciativa, que se prevê venha a ter um caráter regular, tem por objetivo a partilha de conhecimento e experiências na organização e funcionamento de unidades de acompanhamento de grandes contribuintes. A reunião realizada em 2017 teve como tema “O controlo da atividade das multinacionais e as suas implicações ao nível da tributação internacional”.

➤ Outras ações

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

Outras ações

Ucrânia	Pedido de assistência técnica para apoiar a reforma dos serviços - em curso
União Europeia	Coordenação do processo da Gestão Civil de Crises, no âmbito da União Europeia
União Europeia/Guiné-Bissau	Pedido de peritos - projeto financiado pela UE
Azerbaijão	Proposta de celebração de memorando de cooperação - em curso
República Dominicana	Pedido de assistência técnica para apoiar a reforma dos serviços - em curso
Turquia	Visita à AT de dirigentes dos Serviços de Receita do Estado, 3 e 4 de agosto 2017
China	Visita à AT de dirigentes da administração chinesa, 20 e 21 de setembro 2017
Libano	Visita à AT de funcionários de agências de segurança Libanesas e ICMP
Marrocos	Visita de estudo à AT de uma delegação da DGI - em curso
Egipto	Visita à AT de dirigentes da administração fiscal - em curso
CPLP	Realização de Seminário Internacional sobre a prevenção da fraude fiscal - em curso
OMA	Celebração do Dia Mundial das Alfândegas, 26 de janeiro, em Lisboa

¹¹ Anexo 4.6 – quadro com a participação da AT noutras organizações internacionais.



VI. BALANÇO SOCIAL

Total de trabalhadores

A 31 de dezembro de 2017 encontravam-se, em exercício de funções na AT 10.995 trabalhadores, menos 1 do que em 2016, correspondendo a uma redução de 0,01% dos seus efetivos o que reflete uma estabilização do total de efetivos da AT.

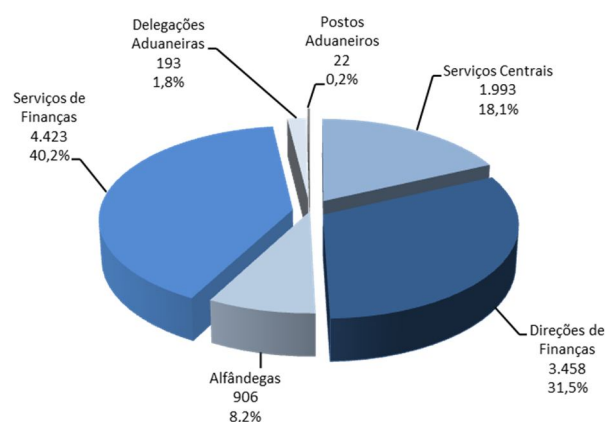
Desde a criação da AT, em 2012, constata-se que, apesar do aumento verificado em 2015, no final de 2017 contavam-se menos 833 trabalhadores, representando um decréscimo de 7% do total efetivos, conforme se pode observar no gráfico seguinte.



Distribuição dos trabalhadores por serviços

No gráfico seguinte verifica-se que 9.002 trabalhadores da AT (81,9%) exercem funções nos serviços desconcentrados da organização, encontrando-se os restantes 18,1 % (1.993) nos serviços centrais.

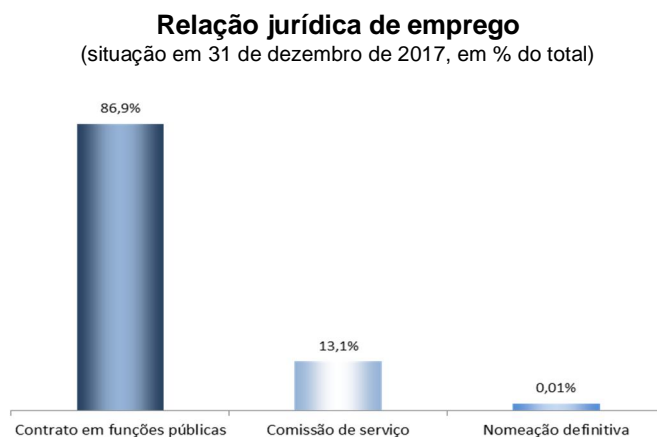
Distribuição dos trabalhadores por serviços
(situação em 31 de dezembro de 2017, em número e em % do total)



Face à missão desta organização, é nos serviços de finanças que se concentra a maioria dos trabalhadores, concretamente 4.423, o que corresponde a 40,2% do total de trabalhadores da AT.

Modalidade de vinculação

No que concerne aos tipos de vínculos existentes na AT, verifica-se, pela análise do gráfico seguinte, que o contrato de trabalho em funções públicas é o vínculo predominante, sendo detido por 86,9% dos trabalhadores. Dos restantes trabalhadores, 13,1% são titulares de cargos de dirigentes e, como tal, exercem funções em regime de comissão de serviço. Por último, apenas um trabalhador se encontra em mobilidade interna na AT, da carreira de inspeção, cuja modalidade de vinculação é a nomeação definitiva, representando 0,01%.



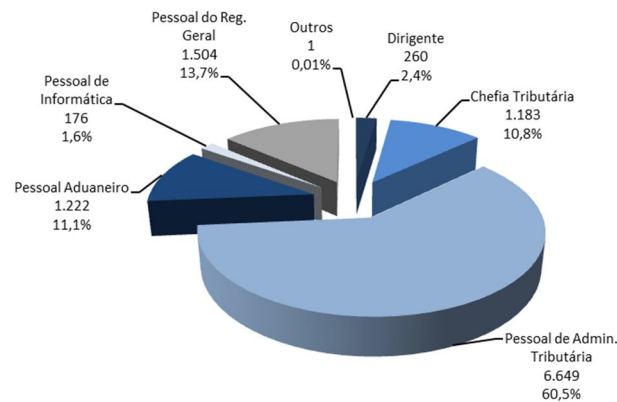
Distribuição dos trabalhadores por grupos profissionais

A AT continua a contar com seis grandes grupos de pessoal, conforme o quadro seguinte, que resultaram da fusão das três direções-gerais (as extintas DGAIEC, DGCI e DGITA). De realçar que continua em fase de desenvolvimento o novo diploma de Estatuto de Pessoal e Carreiras da AT, tendo em vista, designadamente, a harmonização das carreiras não revistas desta Direção-Geral.

Grupos de pessoal da AT
• Dirigente (grupo transversal às três direções-gerais extintas)
• Chefia tributária (cargo específico da extinta DGCI)
• Pessoal de administração tributária (grupo específico da extinta DGCI)
• Pessoal aduaneiro (grupo específico da extinta DGAIEC)
• Pessoal de informática (grupo específico da extinta DGITA)
• Pessoal do regime geral (grupo transversal às três direções-gerais extintas)

Como pode ser verificado no gráfico seguinte, na AT o grupo de pessoal dominante é o do pessoal de administração tributária que agrega 6.649 trabalhadores, representando 60,5% do total. Com menor expressão, mas ainda assim representativos, seguem-se os grupos do regime geral com 1.504 trabalhadores (13,7%), do pessoal aduaneiro com 1.222 trabalhadores (11,1%) e das chefias tributárias com 1.183 trabalhadores (10,8%). Os grupos menos representativos são o pessoal dirigente e o pessoal de informática que agrupam apenas 2,4% e 1,6% dos trabalhadores, respetivamente.

Grupos de pessoal
(situação em 31 de dezembro de 2017, em número e em % do total)



No quadro seguinte é possível observar a distribuição detalhada dos trabalhadores, de acordo com os cargos/carreiras existentes na AT a 31 de dezembro de 2017. Pode constatar-se que carreira de inspeção tributária, com 2.668 é a mais representativa (24,3%), logo seguida da carreira de técnico de administração tributária adjunto (TATA), com 2.602 trabalhadores (23,7%), e da carreira de gestão tributária (TAT), com 1.249 (11,4%).

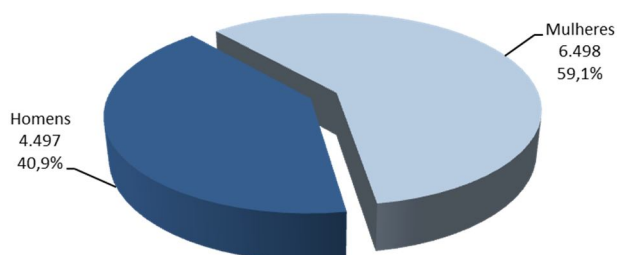
Distribuição dos trabalhadores por cargos/carreiras, em 31 de dezembro de 2017

Grupo de pessoal	Cargo/Carreira	Total
Dirigente	Diretor-geral	1
	Subdiretor-geral	16
	Diretor de serviços	81
	Chefe de divisão	162
	Total	260
Chefias tributárias	Chefe de finanças	334
	Adjunto do chefe de finanças	849
Total	1.183	
Pessoal de administração tributária	Gestão tributária	1.249
	Inspeção tributária	2.668
	Técnico de administração tributária adjunto	2.602
	Investigação tributária	6
	Técnico economista	106
	Técnico jurista	18
	Total	6.649
Pessoal aduaneiro	Técnico superior aduaneiro	249
	Técnico verificador aduaneiro	231
	Secretário aduaneiro	177
	Verificador auxiliar aduaneiro	563
	Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2
	Total	1.222
Pessoal de informática	Especialista de informática	113
	Técnico de informática	63
Total	176	
Pessoal do regime geral	Técnico superior	333
	Assistente técnico	903
	Assistente operacional	265
	Outros (carreiras subsistentes)	3
Total	1.504	
Pessoal de inspeção	Inspetor	1
Total	1	
Total global		10.995

Distribuição dos trabalhadores em função do género

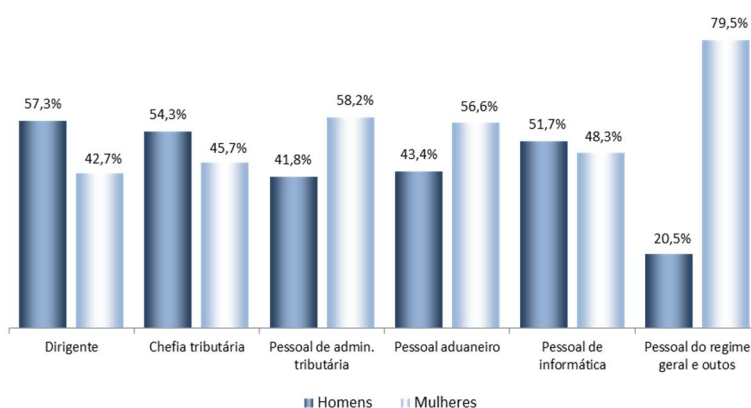
O corpo de trabalhadores da AT é constituído, maioritariamente, por mulheres. Em 31 de dezembro de 2017 existiam 6.498 mulheres (59,1% do total de efetivos) e 4.497 homens (40,9% do total de efetivos).

Trabalhadores em função do género
 (situação em 31 de dezembro de 2017, em número e em % do total)



Analisando a distribuição dos géneros em função do grupo de pessoal, pode constatar-se, pelo gráfico seguinte, que o pessoal do regime geral é o que apresenta a maior discrepância entre géneros, uma vez que as mulheres representam 79,5% do total de trabalhadores do grupo. À semelhança do sucedido nos anos anteriores, mantém-se a predominância de homens no topo da hierarquia, nomeadamente no exercício de cargos de dirigente (57,3%) e de chefia tributária (54,3%).

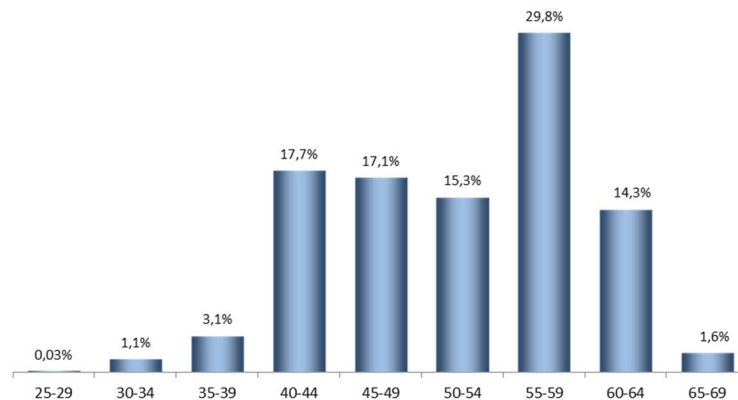
Distribuição dos trabalhadores por género e por grupo de pessoal
 (situação em 31 de dezembro de 2017, em %)



Estrutura etária

A idade média dos trabalhadores da AT sofreu um ligeiro aumento tendo passado de 51,0 para 51,8 anos de idade, em 31 de dezembro de 2017, o que representa um aumento de 0,8 anos face a 2016. O escalão etário predominante é o dos 55-59 anos de idade, agrupando 29,8% do total de trabalhadores, seguido do escalão etário dos 40-44 anos, no qual se enquadram 17,7% dos trabalhadores da AT. Estes valores, à semelhança dos anos anteriores, acentuam o envelhecimento do corpo de efetivos da AT, refletido no elevado índice de envelhecimento¹² (45,7%) e na baixa taxa de emprego jovem¹³ (0,03%).

Distribuição dos trabalhadores por escalões etários
(situação em 31 de dezembro de 2017, em % do total)



No que concerne à distribuição do género por escalões etários, a pirâmide etária permite verificar que o género feminino é predominante em todos os intervalos, sendo essa diferença mais significativa no nível etário 55-59 anos com o número de elementos do género feminino a superiorizar-se ao masculino em 987 trabalhadores.

Pirâmide etária, em 31 de dezembro de 2017
(em número)



A pirâmide etária apresenta um estreitamento nos escalões da base e um progressivo alargamento nos escalões do meio, voltando a diminuir nos escalões de topo. Embora a concentração dos trabalhadores nos escalões etários de topo seja reduzida, tem-se registado um aumento de trabalhadores nestes escalões, perspetivando-se a manutenção desta tendência, nos próximos anos, devido ao aumento legal da idade de reforma.

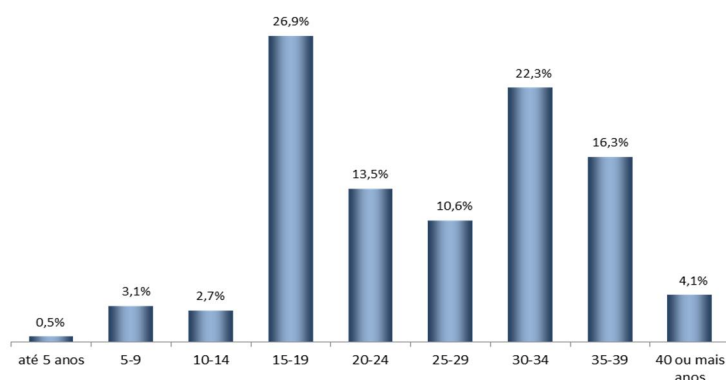
Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

Em 31 de dezembro de 2017 a antiguidade média dos trabalhadores da AT na administração pública era de 26 anos, representando um aumento de 0,9 anos face ao período homólogo de 2016. O gráfico seguinte permite verificar que que 26,9% dos trabalhadores (2.955) da AT se encontram no intervalo de antiguidade 15-19 anos, o que

¹³Trabalhadores com idade ≤ 29/Total de trabalhadores.

representa um aumento de 0,4% face ao ano anterior. Este aumento deve-se, essencialmente, ao aumento da antiguidade dos trabalhadores que se encontravam no intervalo (10-14 anos) e passaram para o intervalo seguinte.

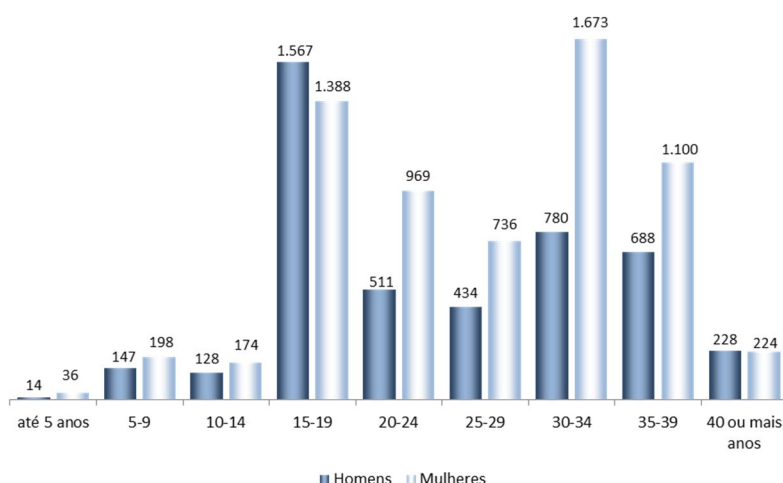
Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade (situação em 31 de dezembro de 2017, em % do total)



Se considerarmos os trabalhadores inseridos nas classes de antiguidade acima dos 30 anos, constatamos que o valor ascende a 42,7%, o que revela uma elevada maturidade profissional dos trabalhadores da AT, registando-se, face ao ano de 2016 um aumento de 1,1%.

Analisando a estrutura de antiguidade por género, à semelhança do sucedido no ano anterior, a disparidade entre homens e mulheres revelou-se muito mais significativa no escalão dos 30-34 anos onde as 1.673 trabalhadoras do género feminino passaram a representar 68,2% do intervalo, como podemos constatar pelo gráfico seguinte.

Distribuição dos trabalhadores por antiguidade e género (situação em 31 de dezembro de 2017, em número)

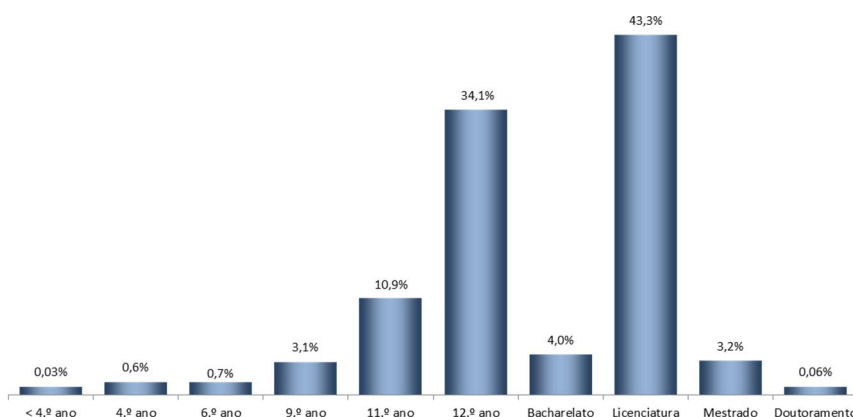


Os valores apresentados demonstram a existência de um considerável número de trabalhadores com níveis de antiguidade muito elevados e o correspondente envelhecimento da estrutura etária, prevendo-se, como já referido anteriormente, uma saída cada vez mais frequente de trabalhadores para a situação de aposentação.

Estrutura habilitacional

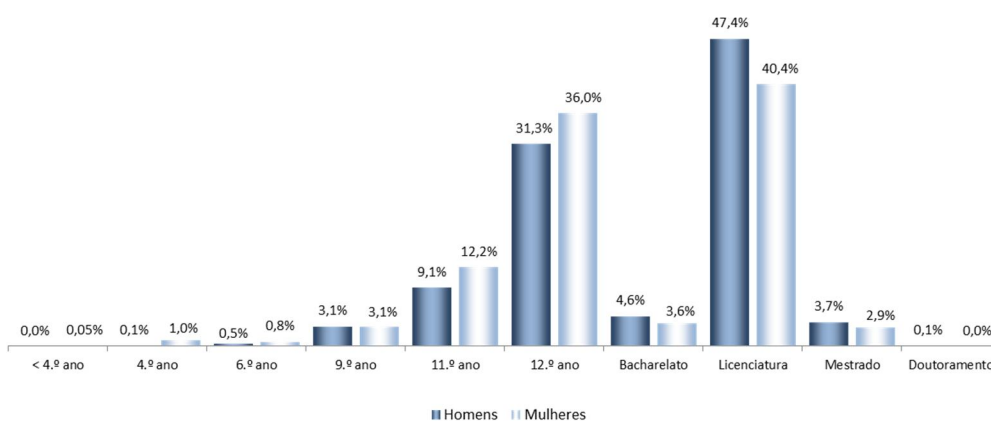
Em 31 de dezembro de 2017, 50,6% dos trabalhadores da AT possuía habilitações superiores (bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento). Em comparação com o ano de 2016, constata-se um aumento da taxa de formação superior em 3,65%, explicado, essencialmente, na saída de trabalhadores com baixo nível habilitacional, principalmente pela aposentação, e entrada de trabalhadores com níveis de habilitação superiores.

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária
(situação em 31 de dezembro de 2017, em % do total)



Da leitura do gráfico anterior, podemos constatar que a licenciatura (43,3%) e o 12.º ano de escolaridade (34,1%) são as habilitações com maior representatividade. Ao nível dos graus académicos mais elevados (mestrado e doutoramento) constatamos que os mesmos são detidos por 362 trabalhadores (3,26%).

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária e género
(situação em 31 de dezembro de 2017, em % do total)



Analisando a distribuição das habilitações por género, constante do gráfico anterior, verifica-se a existência de algumas assimetrias. Constata-se uma superioridade dos elementos do género masculino, ao nível das habilitações superiores, face aos elementos do género feminino. Concretamente, 55,9% dos homens são detentores de habilitações superiores enquanto nas mulheres esse valor se cifra em 46,9%. Nas restantes habilitações a diferença

entre géneros é diminuta, evidenciando-se uma maior representatividade de mulheres nas habilitações de nível inferior.

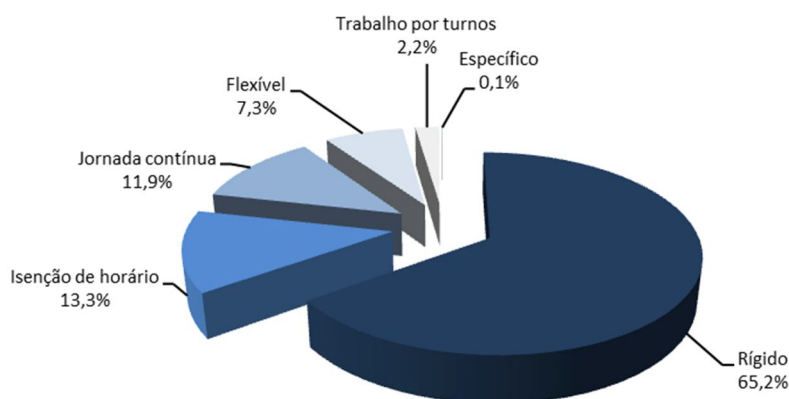
Formação profissional

Em 2017 registaram-se 34.085 participações em ações de formação profissional, sendo 97,7% internas e 2,3% externas. Do total das ações de formação, 98,5% (33.557) tipificam-se como ações de curta duração, isto é, inferiores a 30 horas. A preferência por formação de curta duração justifica-se pelo facto da grande maioria das ações ser dirigida a trabalhadores com conhecimentos técnicos que importa sobretudo aprofundar ou atualizar, apostando-se em ações orientadas para o “saber fazer”, focadas na aquisição de competências específicas, com recurso a formação à distância ou a formação presencial de curta duração.

Modalidades de horário

O tipo de horário predominante na AT é o horário rígido que abrange cerca de 65,2% dos trabalhadores. A modalidade de isenção de horário é aplicada a 13,3% dos trabalhadores, concretamente ao pessoal dirigente, às chefias tributárias e aos chefes de equipa multidisciplinar. A jornada contínua segue-se no tipo de horário mais praticado abrangendo 11,9% dos trabalhadores. Os horários menos praticados são o horário flexível (7,3%), o trabalho por turnos (2,2%) e o horário específico (0,1%).

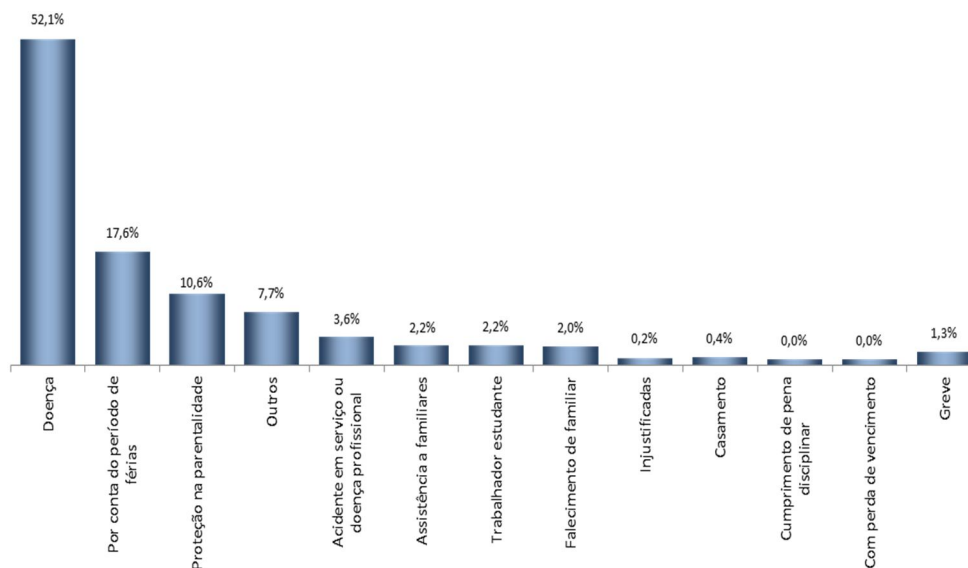
Tipos de horário de trabalho - 2017



Absentismo

Em 2017, e tal como nos anos anteriores, as ausências por doença apresentam-se como o principal motivo de absentismo, representando 52,1% do total das ausências da AT. Outros motivos relevantes foram as faltas por conta do período de férias (17,6%) e por proteção na parentalidade (10,6%).

Motivos de ausência em 2017 (%)



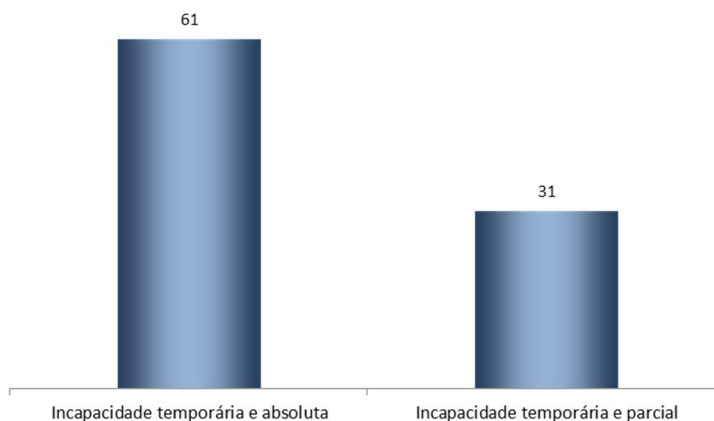
Segurança e saúde no trabalho

Durante o ano de 2017, foram registados 119 acidentes de trabalho, sendo 48 acidentes no local de trabalho e 71 *in itinere*.

O número de acidentes de trabalho com baixa médica foi de 72, pelo que a taxa de incidência dos acidentes de trabalho¹⁴ foi de 0,63% (0,65 % em 2016).

Do total de acidentes de trabalho, resultaram 61 casos de incapacidade temporária e absoluta e 31 casos de incapacidade temporária e parcial.

Casos de incapacidades dos acidentes de trabalho em 2017 (número)



¹⁴ Taxa de incidência dos acidentes de trabalho = n.º de acidentes de trabalho com baixa/total de efetivos x 100.

Movimentos de pessoal

Em 2017 registaram-se os seguintes movimentos de pessoal:

► Entradas

Em 2017 registaram-se, entre admissões, regressos e fluxos internos de trabalhadores, 328 movimentos de entrada, conforme pode ser observado no quadro seguinte. Relativamente a 2016, as entradas/regressos apresentaram um aumento de 12,7% do número de movimentos verificados. No que concerne à distribuição por tipo de movimento, das 107 registadas em “outras situações”, 39,3% são situações relativas a início/fim de situação de chefia. No motivo “comissão de serviço” foram registados 33 movimentos de trabalhadores que iniciaram/terminaram as suas comissões de serviço em cargos dirigentes, tenham elas ocorrido dentro ou fora da AT, restringindo-se assim o enquadramento deste motivo.

Entradas em 2017

Tipo de entrada	Número	% face ao total
Mobilidade interna	144	43,9%
Comissão de serviço	33	10,1%
Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental	7	2,1%
Cedência	1	0,3%
Procedimento concursal	36	11,0%
Outras situações	107	32,6%
Total	328	100,0%

Numa análise das admissões/regressos por grupo profissional, constata-se pela tabela seguinte que o pessoal do regime geral foi responsável por 152 (46,3%) movimentos de entrada, o grupo de pessoal de administração tributária por 62 (18,9%) e o grupo do pessoal aduaneiro por 48 (14,6%).

Entradas, em 2017, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	17	5,2%
Chefia tributária	42	12,8%
Pessoal de administração tributária	62	18,9%
Pessoal aduaneiro	48	14,6%
Pessoal de informática	7	2,1%
Pessoal do regime geral	152	46,3%
Total	328	100,0%

➤ **Saídas**

Durante o ano de 2017, ocorreram 329 movimentos de saídas, o que representa uma redução de 21% face ao ano transato. No quadro seguinte, podemos verificar que ocorreram 80 movimentos de saída por aposentação, o que representa, em relação ao período homólogo, uma redução de 15 situações.

Saídas em 2017

Motivo de saída	Número	% face ao total
Aposentação	80	24,3%
Falecimento	24	7,3%
Mobilidade Interna	59	17,9%
Comissão de serviço	6	1,8%
Cedência	3	0,9%
Conclusão sem sucesso do período experimental	11	3,3%
Outras situações	146	44,4%
Total	329	100,0%

Relativamente às restantes tipologias de saídas da AT, há a destacar mobilidade interna com 59 (17,9%) movimentos de saída, sendo justificado pelo referido procedimento de mobilidade intercarreiras. Nas “outras situações” encontram-se contabilizados 146 movimentos, dos quais 42 são relativos a cessão de chefias tributárias (28,8%), sendo os restantes 71,2% distribuídos por situações não previstas, nomeadamente licença sem remuneração de longa duração e suspensão.

Saídas, em 2017, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	12	3,6%
Chefia tributária	34	10,3%
Pessoal de administração tributária	150	45,6%
Pessoal aduaneiro	15	4,6%
Pessoal de informática	7	2,1%
Pessoal do regime geral	111	33,7%
Total	329	100,0%

Relativamente às saídas por grupo profissional, no quadro anterior observa-se que na estrutura dirigente registaram-se 12 saídas, resultantes de cessação de funções em cargos de dirigente, intermédio e superior, enquanto nas chefias tributárias se verificaram 34 saídas.

Os dados anteriores permitem concluir que, no ano de 2017, a taxa de cobertura na AT (isto é o total de movimentos de admissões/total de movimentos saídas), cifrou-se em 99,7%.

Leque salarial

Relativamente à estrutura salarial da AT, verifica-se, pelo quadro seguinte, e uma quase paridade salarial entre géneros, o que confirma o decréscimo do maior número de homens nos escalões remuneratórios mais elevados verificados nos últimos anos. Os escalões remuneratórios dos “1501-1750 €”, “1751-2000 €”, “2001-2250 €” e “2251-2500 €” concentram o maior número de trabalhadores (67,2%). De notar que o escalão salarial “501-1000 €” é o que apresenta maior disparidade entre géneros, sendo que as mulheres representam 81,2% do intervalo, com 826 elementos.

Estrutura salarial por género – 2017

Escalão de remuneração	Homens	Mulheres	Total		Total Acumulado	
	Número	Número	Número	% do total	Número	% do total
Até 500 euros	0	2	2	0,0%	2	0,0%
501-1000 euros	191	826	1.017	9,2%	1.019	9,3%
1001-1250 euros	268	431	699	6,4%	1.718	15,6%
1251-1500 euros	175	376	551	5,0%	2.269	20,6%
1501-1750 euros	708	836	1.544	14,0%	3.813	34,7%
1751-2000 euros	1.006	1.379	2.385	21,7%	6.198	56,4%
2001-2250 euros	853	1.146	1.999	18,2%	8.197	74,6%
2251-2500 euros	613	847	1.460	13,3%	9.657	87,8%
2501-2750 euros	201	183	384	3,5%	10.041	91,3%
2751-3000 euros	237	233	470	4,3%	10.511	95,6%
3001-3250 euros	116	108	224	2,0%	10.735	97,6%
3251-3500 euros	51	51	102	0,9%	10.837	98,6%
3501-3750 euros	23	32	55	0,5%	10.892	99,1%
3751-4000 euros	8	10	18	0,2%	10.910	99,2%
4001-4250 euros	12	14	26	0,2%	10.936	99,5%
4251-4500 euros	6	7	13	0,1%	10.949	99,6%
4501-4750 euros	10	6	16	0,1%	10.965	99,7%
4751-5000 euros	19	10	29	0,3%	10.994	100,0%
Mais de 6000 euros	0	1	1	0,0%	10.995	100,0%
Total	4.497	6.498	10.995	100,0%		



VI. AVALIAÇÃO FINAL

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

1.1 Grau de concretização dos objetivos

O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2017, em termos dos objetivos operacionais.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	40%	107,2%	42,9%
	2	60%	115,2%	69,1%
Eficiência	3	60%	104,6%	62,7%
	4	40%	102,3%	40,9%
Qualidade	5	100%	105,9%	105,9%

Atendendo aos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, conclui-se que todos os objetivos foram superados.

A taxa de realização de cada objetivo operacional resulta do somatório das taxas de realização ponderadas de todos os indicadores que dele fazem parte. O quadro seguinte apresenta o grau de execução dos indicadores relativos a cada um dos cinco objetivos operacionais definidos para 2017, face às respetivas metas estabelecidas para o mesmo ano.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Indicadores	Meta		Resultado	Taxa de realização %	Ponderação %	Taxa de realização ponderada %
			Intervalo	Ponto médio				
Eficácia	1	1	[903,6;1.104,4]	1.004,0	1.066,7	100,0	50,0	50,0
		2	[1.350;1.650]	1.500,0	1.731,5	114,5	50,0	57,3
	2	3	[92;96]	94,0	97,2	119,9	25,0	30,0
		4	[70;80]	75,0	84,3	115,6	25,0	28,9
		5	[70;80]	75,0	80,5	109,1	20,0	21,8
		6	[75;85]	80,0	92,1	115,1	30,0	34,5
Eficiência	3	7	[70;95]	82,5	99,3	95,7	35,0	33,5
		8	[25;30]	27,5	18,8	117,4	35,0	41,1
		9	[5;9]	7,00	5,46	100,0	30,0	30,0
	4	10	[95;98]	96,5	95,9	100,0	25,0	25,0
		11	[77;80]	78,5	77,3	100,0	25,0	25,0
		12	[70;80]	75,0	82,2	109,0	25,0	27,3
Qualidade	5	13	[70;80]	75,0	77,9	100,0	25,0	25,0
		14	[72;78]	75,0	73,6	100,0	35,0	35,0
15		[19;23]	21,00	18,11	106,4	35,0	37,2	
		16	[10;14]	12,0	9,6	112,1	30,0	33,6

O QUAR da AT referente a 2017 é constituído por dezasseis indicadores, dos quais nove (56%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 2, 3, 4, 5, 6, 8, 12, 15, 16), seis (38%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 1, 9, 10, 11, 13, 14) e um (6%) apresentou resultados abaixo do planeado (indicador 7).

A avaliação global do desempenho da AT resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2017.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	45%	112,0%	50,4%
Eficiência	40%	103,6%	41,4%
Qualidade	15%	105,9%	15,9%
Avaliação global do desempenho da AT			107,7%

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2017 situou-se nos 107,7%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT.

1.2 Justificação dos desvios

Em 2017, o desvio mais significativo registou-se no indicador 7, em que a taxa de realização se fixou nos 95,7%, não atingindo, assim o planeado, importando por isso perceber os motivos que justificaram este desvio:

- Indicador 7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias), com uma meta fixada entre 70 e 95 dias, obteve um resultado de 99,3 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 95,7%. Embora o resultado obtido em 2017 tenha ficado desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo de meta estabelecido, a evolução registada foi muito positiva (em 2016 o resultado deste indicador foi 176,2 dias) e reflete o compromisso assumido e o elevado esforço que foi efetuado no sentido de recuperação das pendências registadas, principalmente na área do imposto sobre o rendimento, e na aproximação do resultado obtido à meta fixada.

Nos restantes 15 indicadores, a AT atingiu níveis de realização a variar entre os 100,0% e os 119,9%, o que reflete bem a exigência das metas que tem vindo a fixar, sendo de destacar o desempenho positivo observado ao nível dos seguintes indicadores:

- Indicador 2, respeitante às correções inspetivas tributárias e aduaneiras, cuja meta fixada entre 1.350 e 1.650 milhões de euros foi superada tendo atingido um resultado de 1.731,5 milhões de euros, com uma taxa de realização de 114,5%. O resultado atingido neste indicador revela um aumento de eficácia e eficiência da atuação da inspeção tributária e aduaneira, reflexo do direcionamento da sua atividade para as áreas de maior complexidade;
- Indicador 3, referente às declarações de IRS entregues por via eletrónica, cuja meta fixada entre 92% e 96% foi superada pelo resultado registado de 97,2%, o que

correspondeu a uma taxa de realização de 119,9%. Este resultado positivo reflete o sucesso da AT na promoção da utilização dos meios eletrónicos para efeitos do cumprimento das obrigações fiscais, destacando-se a mais recente, implementação, em 2017 e relativamente ao IRS de 2016, da declaração automática do IRS (IRS Automático), cuja confirmação/entrega se reveste de grande simplicidade para os contribuintes que pretendam efetuar essa confirmação;

- Indicador 4, referente à eficácia processual nas infrações fiscais, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada pelo resultado registado de 84,3%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 115,6%. O resultado alcançado resulta, principalmente do aumento de eficácia na componente do sistema de contraordenações, no qual se verificou um aumento tanto do volume de trabalho enfrentado (pendentes no início do ano e instaurados) como do realizado (extintos);
- Indicador 5, referente à eficácia do contencioso administrativo, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada pelo resultado registado de 80,5%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 109,1%. O resultado alcançado deve-se, sobretudo, a um aumento da eficácia processual dos serviços regionais, que registaram uma diminuição tanto no volume de serviço enfrentado, como nos processos extintos;
- Indicador 6, referente à taxa de resolução de divergências, cuja meta fixada entre 75% e 85% foi superada, tendo-se obtido o resultado de 92,1%, o qual corresponde a uma taxa de realização de 115,1%. Para este resultado contribuíram as medidas que a AT tem vindo a adotar, que agilizam o processo de análise e resolução das situações de divergência;
- Indicador 8, referente aos reembolsos do IVA a 30 dias – código 51, cuja meta fixada entre 25 e 30 dias foi superada, tendo atingido um resultado de 18,8 dias, o que correspondeu a uma taxa de realização de 117,4%. O resultado obtido neste indicador advém quer do aumento da eficiência dos serviços, quer do esforço financeiro do Estado.
- Indicador 12, referente à eficiência no atendimento telefónico, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada, tendo-se obtido o resultado de 82,2%, o qual corresponde a uma taxa de realização de 109%. O resultado positivo verificado neste indicador é justificado pelo decréscimo mais acentuado no número de chamadas recebidas, em relação ao número de chamadas servidas, indiciador do resultado positivo das iniciativas de promoção ao cumprimento voluntário desenvolvidas pela AT.
- Indicador 15, referente ao tempo médio de espera para atendimento presencial, cuja meta fixada entre 19 e 23 minutos foi superada pelo resultado registado de 18 minutos e 11 segundos, que correspondeu a uma taxa de realização de 106,4%. O resultado positivo deste indicador é explicado pela diminuição do número de atendimentos presenciais, aliada a uma gestão mais eficiente dos recursos disponíveis nesta área.
- Indicador 16, referente ao tempo de resposta às reclamações ao atendimento, no âmbito da RCM 189/96, cuja meta fixada entre 10 e 14 dias foi superada pelo

resultado registado de 9,6 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 112,1%. De realçar que este indicador foi alvo de uma revisão da meta e valor crítico, em setembro de 2017, no seguimento das desconformidades detetadas nas monitorizações anteriores. O resultado positivo verificado neste indicador é justificado, essencialmente, pelo empenho levado a cabo nesta área, de forma a responder atempadamente às reclamações ao atendimento apresentadas pelos contribuintes.

2. Menção proposta

No QUAR 2017 da AT, são considerados como objetivos mais relevantes para a avaliação qualitativa os objetivos 1, 2 e 3. Da análise efetuada, ficou demonstrado que todos os objetivos foram superados.

O indicador 7 “Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)” foi o único cujo desempenho ficou abaixo do planeado, não afetando, no entanto, o desempenho do objetivo relevante no qual está inserido, o objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas”. Ainda assim, é manifesto o desempenho alcançado por este indicador com um resultado bastante mais favorável do que o dos anos anteriores, e já muito próximo do limite superior do intervalo definido como meta [70;95] dias. Este resultado reflete o compromisso e elevado esforço que foi efetuado no sentido de recuperação das pendências registadas, principalmente na área do imposto sobre o rendimento, para a qual foi determinante o facto de a implementação das reformas de 2014 (no caso do IRC) e de 2015 (no caso do IRS) estarem numa fase de maior estabilidade. Além disso, foram adotadas medidas no sentido de se alcançar maior celeridade na resolução dos pedidos sobre matérias relativamente às quais já existe doutrina da AT e promovido o trabalho em equipa, na análise e informação dos pedidos de maior complexidade.

Salientam-se ainda importantes projetos desenvolvidos, em 2017, nomeadamente a implementação do IRS automático, a renovação do Portal das Finanças e, ainda, a implementação das medidas do programa Simplex+, que foram fortes consumidores de recursos humanos e tecnológicos, cujo impacto se fez sentir em toda a organização e que refletem o nível de exigência e trabalho exigidos à AT.

Assim, tendo em conta as justificações que antecedem, bem como os resultados relevantes alcançados ao nível da cobrança da receita fiscal, forte contributo para a redução do défice público, fica bem evidente o empenho e o esforço da organização na melhoria contínua do seu desempenho. Deste modo, entende-se que, também em termos qualitativos, a avaliação da AT deve ser positiva, propondo-se uma menção de desempenho bom.

3. Conclusões prospetivas

O desempenho alcançado em 2017, com a superação de todos os objetivos, foi bastante positivo, traduzindo o resultado das ações de melhoria que foram sendo implementadas, ao longo do ano. Para 2018, na continuação das ações já levadas a cabo em 2017, bem como das orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT procurará continuar a maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes e ao Estado, desenvolvendo e pondo em prática os projetos abaixo descritos.

- **Evolução do Portal das Finanças**

O Portal das Finanças, sendo o canal privilegiado na interação contribuinte-AT, sofreu uma alteração de base tecnológica que visou a dotação de uma disponibilidade acrescida e preparou o caminho para uma segregação técnico-funcional dos diferentes serviços disponibilizados no mesmo.

Após a evolução funcional que permitiu aproximar a oferta de serviços no Portal das Finanças às reais características e necessidades dos contribuintes e operadores económicos, importa capacitar as equipas internas responsáveis pela gestão do canal internet de mecanismos que permitem a proatividade em matéria de gestão da comunicação.

Assim, ao mesmo tempo que se evolui nas componentes que são disponibilizadas aos contribuintes e operadores económicos, também se torna necessária a evolução das ferramentas de gestão do canal internet para suportar as tarefas que os utilizadores internos necessitam realizar.

São de realçar as seguintes iniciativas para 2018:

- Criação de estruturas de informação que permitam a monitorização da utilização e/ou procura de serviços em quase tempo real;
- Incorporação das melhorias e pontos de controlo ao nível dos processos na emissão de senhas na hora de modo a garantir a rastreabilidade e segurança da utilização do serviço;
- Criação de mecanismos que permitam a integração da gestão de perfis de utilizadores do Portal das Finanças com os sistemas responsáveis pela gestão do ciclo de vida das entidades, tais como o Cartão do Cidadão, a gestão dos *Economic Operators Registration and Identification* (EORI) ou a gestão de Contabilistas Certificados;
- Consolidação dos diversos mecanismos de autenticação disponibilizados num ponto único de modo a garantir uma gestão uniforme e centralizada dos mecanismos de autenticação.

- **Aplicações para dispositivos móveis**

Entendendo que a utilização de aplicações móveis (APP) está intrinsecamente associada à simplificação do acesso aos diferentes serviços que o cidadão necessita, a AT irá prosseguir a estratégia de disponibilização de soluções que visam satisfazer esta necessidade.

Foi estabelecida uma arquitetura de referência para o desenvolvimento de APP, estando assim criadas as condições para prosseguir este objetivo de simplificação das interações com os cidadãos, bem como da simplificação dos processos internos à organização, tirando partido do contexto tecnológico em que nos encontramos.

Nesta linha, o alargamento do universo dos contribuintes abrangidos pelo IRS Automático irá aumentar de forma significativa o número de contribuintes que poderão tirar partido da solução móvel disponível, prevendo-se, também, a disponibilização da aplicação móvel que permitirá o pagamento das obrigações fiscais de forma simplificada e cómoda.

Serão, ainda, desenvolvidas as soluções tecnológicas que permitirão a desmaterialização e mobilidade no processo inspetivo.

- **Alfândegas sem papel/ Alfândegas 2020**

O novo Código Aduaneiro da União (CAU) cria um ambiente digital, Alfândegas sem papel, para as administrações e para os operadores económicos que obriga a um esforço concertado no sentido de modernizar sistemas e processos conduzindo a uma inevitável atualização da infraestrutura tecnológica com o objetivo de melhorar o serviço prestado aos operadores económicos, bem como o relacionamento entre as administrações nacionais.

A AT assumirá os compromissos decorrentes da implementação do CAU e por conseguinte terá que implementar/reajustar até 2020 um conjunto de sistemas, em conformidade com o previsto na decisão de execução da Comissão que estabelece o Programa de trabalho do CAU, bem como no *Multi-Annual Strategic Plan (MASP)*.

A construção de um quadro sem papel é um elemento chave para assegurar a facilitação e, simultaneamente, a eficácia dos controlos aduaneiros, reduzindo deste modo os custos para as empresas e os riscos para a sociedade.

Por sua vez, a partilha de informação é também essencial para facilitar e simultaneamente assegurar um nível adequado de controlo das mercadorias introduzidas no território da União ou que dele são retiradas.

A mudança de paradigma de uma legislação assente em procedimentos manuais para um ambiente totalmente eletrónico, que a AT já vem prosseguindo há vários anos, irá facilitar o cumprimento das obrigações por parte dos operadores económicos, criando simultaneamente mecanismos que permitam um nível adequado de controlos, a fim de combater o comércio desleal e ilegal e apoiar o comércio legítimo.

Deste modo, o cumprimento do estabelecido no Programa de trabalho do CAU, para além de ser uma obrigação que a AT terá de cumprir, é crucial para que se atinja o desiderato de simplificar, melhorando os controlos, dispondo de informação estruturada e de qualidade para o melhor combate à fraude aduaneira e fiscal.

A implementação do licenciamento eletrónico e a sua interligação com os outros sistemas aduaneiros permitirá a desmaterialização dos processos e contribuirá também para a simplificação dos procedimentos e eficácia dos controlos.

Através do MASP congrega-se a visão estratégica e as soluções tecnológicas que regulam a criação/alteração de sistemas na decorrência do CAU, preconizando-se o desenvolvimento de componentes comuns reutilizáveis no contexto comunitário e estabelecendo os projetos a realizar no período que se estende até 2020/2025. Os objetivos estratégicos do MASP baseados no conceito “*do more with less*” são:

- Adoção pelos Estados Membros de uma Arquitetura Orientada a Serviços (SOA);
- Focalização na análise dos Processos de Negócio com a utilização de BPM (*Business Process Model*) e da notação BPMN v2.0;
- Flexibilidade de implementação/ adaptação/ reutilização de serviços com a consequente redução de custos;

- Utilização do sistema de comunicações CCN2 (*Common Communication Network 2*) pela rede privada da Comissão Europeia (DG TAXUD);
- Utilização da rede CCN/CSI (*Common Communication Network – Common System Interface*) facilitador da transferência de informação entre os Estados Membros e a União Europeia;
- Parcerias entre Estados Membros e participação na especificação e implementação de projetos colaborativos de interesse para os diferentes Estados Membros;
- Arquitetura de referência (*European Interoperability Framework*);
- Utilização de modelos de negócio idênticos por todos os Estados Membros com reutilização de informação, conceitos, padrões, soluções e especificações;
- Estandarização/Harmonização de mensagens e interfaces com os operadores económicos.

Os projetos comunitários no âmbito do MASP (aprovados no final de 2017) dividem-se em quatro grandes grupos: i) *Customs European Information Systems*; ii) *Customs European Initiatives needing further study and agreement*; iii) *Customs International Information Systems*; e iv) *Customs cooperation initiatives and technological developments to facilitate Customs EIS*; sendo necessário preparar o respetivo impacto nos sistemas nacionais associados.

- **Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma**

O programa “GIA – Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma”¹⁵ consiste na conceção e desenvolvimento de uma solução de mobilidade para suporte de forma integrada ao exercício da atividade por conta própria. Este programa abrange os sujeitos passivos com atividade, profissional ou empresarial, por conta própria, que não disponham de contabilidade organizada, e compreende todo o ciclo da atividade, desde a declaração de início, alterações ou encerramento, às obrigações inerentes ao seu exercício, designadamente de faturação, declarativas e de pagamento.

Entre as medidas a desenvolver destaca-se, numa primeira fase, a agilização da interação com o contribuinte ao nível das declarações de atividade, o pré-preenchimento parcial da declaração periódica do IVA, a ampliação de soluções tecnológicas para a emissão *online* de faturas e a entrega de informação, com maior brevidade e relevância, dirigida aos contribuintes, assim como avisos de prazos.

De salientar que este sistema irá possibilitar a interação proativa com os contribuintes através dos diferentes canais de comunicação, nomeadamente CAT e e-balcão, e conseqüentemente, simplificar e facilitar o cumprimento das obrigações associadas ao exercício de uma atividade por conta própria.

- **Outros projetos enquadrados no Programa Simplex+**

No âmbito do Simplex, a AT planeia implementar outros projetos relevantes para a sua relação com os contribuintes, designadamente:

¹⁵ Fundos comunitários - candidatura 01/SAMA2020/2017.

Projeto	Objetivo do projeto
IRS Automático	Alargamento do universo dos sujeitos passivos/agregados de IRS abrangidos pela medida 4 do Programa Simplex, IRS automático.
Morada Única Digital (MUD)	Adaptação dos sistemas da AT, em particular os de cadastro, ao novo quadro legal, com destaque para os temas relacionados com a MUD – Morada Única Digital, prevista na medida Simplex #061 / 2017 Notificações + Simples.
Implementação do novo "Sistema de Fiscalidade Automóvel" e do Documento Único de Cobrança	A sua implementação, no dia 2 de janeiro de 2018, visa dar cumprimento a duas medidas SIMPLEX. O SFA2 procederá a alterações estruturais da Declaração Aduaneira de Veículo (DAV), permitindo o envio da documentação associada ao processo de regularização fiscal dos veículos pela internet, simplificando os procedimentos ao facilitar o cumprimento das obrigações fiscais por parte dos sujeitos passivos do ISV e contribuindo para a desburocratização das Alfândegas. O SFA2 permitirá ainda implementar novas funcionalidades que se revestem de especial relevo no controlo da receita do ISV, como é o caso da informatização dos reembolsos do ISV, cujos montantes passarão a ser calculados pelo sistema informático, possibilitando uma gestão mais eficiente dos reembolsos, a que se associa maior celeridade no seu tratamento estatístico. Por outro lado, as expedições de veículos passarão, também, a ser informatizadas, o que se traduzirá num ganho de eficiência no controlo dos veículos abrangidos por este regime.
Desmaterialização de documentos de suporte à descrição dos prédios	O projeto de desmaterialização de documentos de suporte à descrição dos prédios enquadra-se na medida 164 do programa Simplex - Municípios em Linha com a AT, tendo sido iniciado em 2016. Este projeto terá impacto no modelo procedimental entre os vários "stakeholders" do processo avaliativo e de atualização da matriz, onde, para além do desenvolvimento de ferramentas informáticas, é necessário conceber, regulamentar e disseminar as alterações ao modelo de procedimentos vigente, o que implica: i) O envio por via eletrónica de documentos e dados previstos no artigo 128º do CIMI; ii) A utilização desses elementos na avaliação dos prédios, na fiscalização e atualização matricial; iii) Associação de imagens à descrição dos prédios que complementem a sua caracterização.
Declarações aduaneiras + simples	Interligar os vários sistemas informáticos aduaneiros (STADA e SDS), permitindo avançar no processo de desmaterialização dos processos aduaneiros associados ao fluxo de entrada de mercadorias, através do desenvolvimento e implementação de automatismos que permitem substituir procedimentos manuais por processos informáticos. Esta medida comporta 3 vertentes: Tratamento da Declaração Aduaneira sob a forma de apresentação das mercadorias no SDS; Validação automática dos dados da declaração aduaneira de importação, comunicação da concessão da autorização de saída e encerramento do Depósito Temporário (DT); Ligação do SDS aos Sistemas Informáticos dos titulares dos Armazéns de DT.
Janela Única Aduaneira	Implementar uma plataforma entre os operadores económicos e as entidades fiscalizadoras que aumente a eficiência dos procedimentos de desalfandegamento. Numa primeira fase, este projeto visa o encontrar de soluções que permitam que as várias entidades que concorrem para o desalfandegamento de mercadorias possam relacionar-se eletronicamente, o que passará, nomeadamente, pela definição do quadro normativo adequado.



1. Atividades desenvolvidas em 2017 – Avaliação da execução

► Resumo da execução das atividades por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Número de Atividades em 2017		Número de Atividades - execução 2017			
	Planeadas (1)	Eliminadas (2)	Avaliadas $(3)=(1)-(2)$ $(3)=(4)+(5)+(6)$	Totalmente concluídas (4)	Parcialmente concluídas (5)	Não executadas (6)
AAP	6	0	6	6	0	0
AGCI	6	0	6	6	0	0
AGI	4	0	4	4	0	0
AGOC	4	0	4	4	0	0
AJTFF	6	0	6	6	0	0
ASA	7	0	7	7	0	0
ASI	5	0	5	5	0	0
CEF	11	0	11	11	0	0
DSA	9	0	9	9	0	0
DSAFA	4	0	4	4	0	0
DSAI	8	0	8	8	0	0
DSC	8	0	8	7	1	0
DSCAC	8	0	8	8	0	0
DSCC	3	0	3	3	0	0
DSCJC	3	0	3	3	0	0
DSCRI	8	0	8	8	0	0
DSF	4	0	4	4	0	0
DSGCT	7	0	7	7	0	0
DSGR	5	0	5	5	0	0
DSGRF	3	0	3	2	1	0
DSGRH	9	2	7	7	0	0
DSIE	7	0	7	7	0	0
DSIECIV	12	0	12	12	0	0
DSIFAE	1	0	1	1	0	0
DSIMI	9	0	9	9	0	0
DSIMT	7	0	7	6	1	0
DSIRC	7	0	7	6	1	0
DSIRS	3	0	3	3	0	0
DSIVA	6	0	6	6	0	0
DSJT	6	0	6	6	0	0
DSL	8	0	8	8	0	0
DSPCG	9	0	9	8	0	1
DSPCIT	6	0	6	5	1	0
DSR	10	0	10	10	0	0
DSRA	9	0	9	9	0	0
DSRC	7	0	7	7	0	0
DSRI	6	0	6	6	0	0
DSTA	4	0	4	4	0	0
DSTAL	7	0	7	7	0	0
UGC	6	0	6	6	0	0
UGRC	7	0	7	7	0	0
Total	265	2	263	257	5	1

► Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas

Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar o cumprimento declarativo e de liquidação	Controlar as inscrições/atualizações das matrizes	DSIMI	100
	Controlar os benefícios fiscais e as isenções informatizadas		100
	Otimizar e implementar os sistemas de liquidação		100
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Aumentar a eficácia da ação inspetiva	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 declaração modelo 11		100
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Assegurar a execução das diligências no âmbito da investigação criminal	DSAFA	100
	Promover a cooperação administrativa entre a AT e outras entidades, tendo em vista a troca regular de informações relativas à luta contra a fraude		100
Realizar inspeções (internas e/ou externas) e produzir 90% de relatórios de excelência (internos ou externos) que preencham os requisitos do Questionário de Revisão/ Auditoria	Realizar auditorias internas e externas (em valor)	UGC	100
	Realizar auditorias internas e externas (em pontos)		100
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Avaliar o impacto das medidas de redução do risco	DSGR	100
	Identificar riscos de incumprimento fiscal		100
	Propor medidas de redução do risco		100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar os interesses financeiros da Comunidade Europeia	Preparar e acompanhar a tramitação dos processos relativos à colocação à disposição dos recursos próprios tradicionais	DSTA	100
Aumentar a eficácia dos serviços	Acompanhar os níveis de desempenho das alfândegas e propor medidas corretivas	DSRA	100
	Elaborar instruções administrativas		100
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Controlar o Crédito de imposto por dupla tributação internacional	DSRI	100
	Controlar o cumprimento das obrigações declarativas dos titulares de rendimentos da diretiva da poupança		100
	Implementar os projetos informáticos da campanha da declaração modelo 22	DSIRC	100
	Conceber e melhorar as aplicações informáticas	DSIRS	100
Contribuir para o aumento do cumprimento voluntário	Avaliar os resultados da gestão do risco	DSGR	100
	Propor ações que visem o cumprimento voluntário		100
Elaborar o PNAITA da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT	100
	Realizar auditorias aos resultados da atividade da ITA		10
Facilitar o cumprimento voluntário	Elaborar folhetos informativos e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCAC	100
	Gerir o conteúdo do Portal da AT (Internet e intranet) e colaborar com outras entidades nesse âmbito		100
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	Executar funções de análise de risco em matéria de segurança e proteção (DSE-declaração sumária de entrada)	DSAFA	100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e 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 Clausula Geral Anti abuso	DSPCIT	100
Melhorar a eficácia no apoio laboratorial	Estudar e aplicar novos métodos de análise	DSTAL	100
Potenciar a informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	Apoiar o cumprimento	UGRC	100
	Enviar e disponibilizar de informação facultativa de apoio ao cumprimento voluntário		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 o cumprimento do dever de pagamento voluntário e a regularização dos incumprimentos	Analisar e tratar dados. Disponibilizar informação de gestão	DSGCT	100
	Instruções aos Serviços		100
	Planificar a agilização de procedimentos e controlo da antiguidade da dívida		100
Reforçar a cooperação institucional	Desenvolver as ações necessárias e adequadas para a implementação do CAU	DSRA	100
	Elaborar requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos aduaneiros		100
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020		100
Selecionar contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	Realizar 8 seleções de contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	DSPCIT	100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Editar as publicações eletrónicas	CEF	100
	Editar informação eletrónica		100
	Proceder aos registos e rever os registos		100
Apoiar os serviços da AT na tramitação dos processos de contencioso e infrações tributárias	Elaborar instruções	DSJT	100
	Elaborar instrumentos de gestão e documentos metodológicos		100
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Participar em reuniões no Conselho	DSIVA	100
	Participar no Programa Fiscalis		100
	Apreciar e responder atempadamente aos pedidos formulados pelos clientes externos e internos	DSIECIV	100
Reconhecer atempadamente as isenções de ISP	100		
Assegurar a qualidade, fiabilidade e atualização dos dados do Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes	Responder atempadamente a pedidos formulados no âmbito do EMCS	DSRC	100
	Definir os critérios de seleção com vista à cessação oficiosa de atividade		100
	Definir os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos de IVA		100
Assegurar a qualidade do serviço prestado	Elaborar/rever FAQs	CEF	100
	Elaborar de pareceres sobre o enquadramento jurídico tributário		100
	Participar em ações de formação		100
Assegurar a resposta célere a solicitações e a diligências processuais nos processos judiciais	Preparar as edições do Boletim CTF e dos Cadernos de CTF	DSJT	100
	Responder a solicitações dos contribuintes, tribunais, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais		100
Assegurar o desempenho das atribuições de âmbito internacional	Participar em negociações de CDT	CEF	100
	Participar nas reuniões de âmbito internacional		100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar a capacidade de conclusão de processos	Monitorizar a distribuição de processos no GPS	DSR	100
	Monitorizar a execução de processos		100
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Monitorizar a distribuição de processos GPS	DSRC	100
	Responder a solicitações dos contribuintes e serviços		100
Aumentar a produtividade em IRS	Responder a solicitações dos contribuintes e serviços	DSIRS	100
Aumentar a qualidade da avaliação	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSA	100
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês		100
	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores		100
Diminuir os prazos médios de resposta em IR	Analisar e responder aos pedidos dos tribunais	DSIRS	100
	Concluir o inventário da documentação		100
	Responder a pedidos de informação à DSIRC em contencioso administrativo	DSIRC	62,3
	Responder a pedidos de informação vinculativa		100
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto e instituir medidas de reforço do controlo	Elaborar ofícios circulados e instruções administrativas	DSIECIV	100
	Realizar ações de controlo junto dos postos de abastecimento de combustíveis		100
	Realizar varejos a entrepostos fiscais		100
Evitar a ocorrência de prescrições em processos de inquérito por motivo imputável ao instrutor ou à unidade orgânica	Instruir processos de inquérito	DSCJC	100
Evitar a ocorrência de prescrições em processos disciplinares por motivo imputável ao instrutor ou à unidade orgânica	Instruir processos disciplinares	DSCJC	100
	Participar, aos órgãos de instrução criminal, factos suscetíveis de constituírem crime		100
Garantir a resposta às questões formuladas via e-balcão	Responder às questões e-balcão	DSIFAE	100
Informar e decidir os processos de contencioso administrativo	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100
Melhorar a eficiência dos serviços	Elaborar/rever as FAQs para as questões mais frequentes	DSR	100
	Monitorizar a resposta ao e-balcão		100
	Monitorizar os reembolsos suspensos		100
Melhorar o apoio ao contribuinte	Calcular a produtividade média individual	DSC	100
	Responder aos pedidos solicitados pelos contribuintes através do e-balcão		100
	Rever e uniformizar a documentação a emitir ao contribuinte		100
Melhorar o desempenho da DSIECIV na apreciação dos processos de contencioso administrativo e na eficácia global do serviço	Atualizar o inventário da documentação	DSIECIV	100
	Apreciar reclamações gratuitas		100
	Apreciar recursos hierárquicos		100
Melhorar o desempenho da UO	Analisar/tratar processos	DSIMT	80
	Realizar estudos e análises		100
	Responder a pedidos de informações vinculativas		100
Melhorar o desempenho na área do contencioso administrativo	Concluir processos do contencioso administrativo	DSIVA	100
	Resolver processos de revisão		100
	Concluir processos com melhores níveis de desempenho		100
Melhorar o nível de atividade	Concluir a elaboração do inventário da documentação	DSIMI	100
	Estudar e divulgar orientações genéricas e analisar e proceder à prestação de informações vinculativas		100
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Apreciar e responder aos pedidos dos operadores económicos sobre a emissão de informações pautais vinculativas (IPV)	DSTA	100
	Concluir a elaboração do inventário da documentação	DSTAL	100
	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere		100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Otimizar os tempos de resposta às questões formuladas via e-balcão e a organização e utilização dos recursos materiais	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão	DSPCIT	100
	Concluir a elaboração do inventário da documentação		100
Participação e cooperação com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros Estados Membros	Participar em reuniões e <i>workshops</i> realizados no âmbito do Programa Fiscalis	DSIECIV	100
	Participar em reuniões internacionais		100
	Responder atempadamente aos pedidos formulados no âmbito do EMCS		100
Promover a eficiência da área da cobrança	Identificar processos com potencial de simplificação	DSCC	100
Reduzir o número de processos e agilizar a troca de informação no âmbito da cooperação internacional	Analisar os processos de contencioso (RH e revisões oficiosas)	DSRI	100
	Analisar os processos de reembolsos internacionais		100
Reduzir o prazo de pagamento de reembolsos de IVA	Auditar cumprimento de prazos de pagamento de reembolsos	DSR	100
	Automatizar o despacho de reembolsos já analisados pela ITA		100
Reduzir o tempo de resposta às solicitações de âmbito interno e internacional	Assegurar a representação da AT na OCDE e UE	CEF	100
	Elaborar pareceres e informações		100
	Responder aos questionários da UE / OCDE		100
Reduzir o tempo de resposta nos processos técnicos da UO	Reduzir as divergências na conta corrente, através da autorização de saldos nulos e devedores divergentes	DSC	100
	Responder aos pedidos de esclarecimentos aos serviços		99
Reduzir os tempos de resposta nos serviços prestados	Apreciar e responder atempadamente às solicitações efetuadas por OE, cidadãos e outras entidades	DSRA	100
	Instruir, apreciar e propor a decisão dos pedidos de autorizações formuladas no âmbito dos procedimentos e regimes aduaneiros		100
	Simplificar e agilizar a tramitação dos processos		100
Reduzir os tempos de tramitação processual e promover a resolução de processos	Monitorizar as infrações tributárias e aduaneiras	DSJT	100
	Monitorizar o contencioso tributário e aduaneiro		100
Reduzir o tempo médio de conclusão e de resposta	Acompanhar as pendências	DSGCT	100
	Melhorar a qualidade das informações		100

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP	DSGRH	100
	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT		100
Assegurar a contratualização de um novo acordo quadro de desenvolvimento aplicacional (AQ-SDASI)	Agilizar os procedimentos	DSGRF	95
Assegurar a coordenação e preparação de informação solicitada por organismos externos	Elaborar a síntese do apuramento da despesa fiscal	DSPCG	100
	Participar na elaboração do TAS-OCDE		100
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de Gestão da AT	Elaborar os instrumentos de gestão da AT	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 orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da Lei	DSGRH	100

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Elaborar relatórios de inspeção técnica a instalações da AT	DSIE	100
	Recolher diariamente a informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução		100
	Reduzir os tempos de espera na resolução das anomalias de funcionamento de instalações e equipamentos e realizar a manutenção dos equipamentos passivos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementação de planos de emergência nos edifícios da AT		100
Assegurar a implementação do plano de reestruturação da AT e a execução de pequenas obras de conservação/reparação no parque imobiliário afeto à AT	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT	DSIE	100
	Efetuar a gestão logística na implementação da reorganização do dispositivo de atendimento presencial da AT		100
	Realizar as obras de conservação em imóveis do parque imobiliário da AT		100
Assegurar a realização de estudos/projetos de remodelação/reinstalação e garantir a organização do cadastro e gestão patrimonial do parque imobiliário afeto à AT	Efetuar o levantamento dos dados dos imóveis próprios e arrendados afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIIE	DSIE	100
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Realizar auditorias internas	DSAI	100
Assegurar todos os procedimentos necessários ao processamento do FET em GERUP	Entrada em produção do processamento do FET	DSGRF	100
Aumentar a eficiência no atendimento telefónico	Apoiar a estrutura de atendimento telefónico (serviços regionais e locais)	DSCAC	100
	Responder às questões formuladas telefonicamente pelos contribuintes e operadores económicos para o CAT Central		100
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI	100
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria		100
	Realizar ações de formação específica em auditoria interna		100
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Analisar e avaliar aplicações informáticas	DSGCT	100
	Celeridade na resposta a solicitações internas		100
Concretizar o plano anual de atividades do ano em curso de acordo com as prioridades definidas e acordadas com a AT assegurando o cumprimento dos prazos dos projetos sob responsabilidade do serviço que coordena	Controlar a execução dos projetos	ASA	100
		AJTFF	100
		AGCI	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
	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	AGI	100
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais.	Assegurar a participação nas reuniões do Comité de Gestão de Quioto, no Comité de Reforço de Capacidades, entre outras, na vertente aduaneira	DSCRI	100
	Assegurar a participação nas reuniões dos Diretores-gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal (COMUCAN/COMALEP) e Reuniões de Diretores-gerais da CPLP		100
	Organizar e participar em eventos nacionais e internacionais		100
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (Customs Laboratories European Network) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL	100
	Validar métodos de análise		100

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Desenvolver mecanismos que permitam reduzir os custos de contexto	Elaborar proposta de medida de saneamento de moradas de não residentes	DSRC	100
	Aplicar o diagnóstico TADAT à AT - 2 áreas		100
Desenvolver sistemas de controlo de gestão e otimizar recursos	Apresentar proposta de reporte de informação das DF e Alfândegas	DSPCG	0
	Criar proposta de <i>dashboard</i> Executivo		100
Elaborar indicadores de apoio à gestão para controlo orçamental	Criar indicadores	DSGRF	100
Facilitar a interação com o contribuinte, reforçando o acompanhamento e minimizando os tempos de resposta (<i>online</i> e presencial)	Gerir e acompanhar o sistema e-fatura/sorteio	UGRC	100
	Realizar estudos sobre cumprimento de obrigações fiscais		100
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Proceder ao acompanhamento da implementação das recomendações e propostas mencionadas em relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas, e departamentos da UE) e contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI	100
Garantir a implementação das recomendações e propostas por parte das diferentes UO da AT	Acompanhar no âmbito da medida 12 do Plano de Ação da AT em matéria de segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal; Monitorizar privilégios de acesso aos sistemas informáticos da AT atribuídos a utilizadores externos		100
	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 (PGRIC), bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados		100
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas comunitários	Assegurar a cooperação e assistência técnica no âmbito do programa TAIEX e Portugal EU	DSCRI	100
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Assegurar o cumprimento dos <i>standards</i> e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI	100
		AJTFF	100
		ASA	100
	Gerir bases de dados	AAP	100
		Gerir plataformas	
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	100
	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	ASA	100
	Resolver incidentes	AGI	100
		AGCI	100
		ASA	100
AJTFF		100	
Resolver incidentes e esclarecer dúvidas			
Garantir níveis de segurança adequados	Administrar a <i>firewall</i> de <i>webservices</i>	ASI	100
	Controlar os vírus informáticos		100
Garantir o acompanhamento dos projetos e o bom funcionamento dos sistemas de informação e de gestão	Elaborar a Pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada, com integração das medidas nacionais e comunitárias necessárias ao desalfandegamento das mercadorias, bem como das imposições legais a cobrar pelas alfândegas	DSTA	100
	Elaborar inventário de documentação concluída		100
Implementar a uniformização dos procedimentos e o reforço dos controlos	Elaborar/Atualizar instruções e folhetos de licenciamento e controlo de produtos industriais e estratégicos	DSL	100
Incrementar medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa e de racionalização de procedimentos	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador autorizado	DSTA	100
Melhorar a Gestão de Utilizadores da AT	Proceder à migração para uma nova plataforma tecnológica e novas funcionalidades	ASI	100

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Otimização dos Recursos da AT	Garantir maior utilização do GPS e a diminuição progressiva de impressão de cópias para arquivo em papel	DSJT	100
	Reduzir os consumíveis	UGRC	100
Otimizar as medidas de afetação/reafeção dos trabalhadores, no âmbito das políticas de gestão de pessoal	Assegurar o acompanhamento de protocolos com Municípios	DSGRH	100
	Elaborar o Balanço Social de 2016		100
	Proceder à afetação dos trabalhadores, por iniciativa dos serviços		100
Otimizar a utilização do Sistema de Gestão da Formação	Implementar novas funcionalidades no SGF	DSF	100
Potenciar a otimização de recursos da AT	Elaborar orientações	DSIVA	100
	Participar em Grupos de Trabalho		100
Potenciar a qualidade do serviço de atendimento e suporte técnico de 1.a Linha	Efetuar o atendimento telefónico e diagnosticar os incidentes comunicados	AGOC	100
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, utilizando a via informal	DSF	100
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Executar um plano de aprendizagem	DSF	100
Promover a cooperação e a adoção das melhores práticas de controlo, métodos e instrumentos de trabalho	Conferir/verificar os processos concluídos	DSL	100
	Cruzar e conciliar dados extraídos das aplicações Sistema de Licenciamento Externo e Sistema de Contabilidade Aduaneira		100
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre licenciamento de bens de duplo uso		100
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Gerir os Arquivos e documentação	AAP	100
	Efetuar o controlo de consumíveis		100
	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AJTFF	100
		AGCI	100
	Cumprir normas e <i>standards</i>	AGI	100
	Promover a certificação ISO 27001	ASI	100
	Efetuar um sistema de Gestão da Qualidade		100
	Promover a melhoria dos procedimentos, processos e serviços da AT e a valorização profissional	Criar de FAQ, folhetos informativos, instruções e informações aos serviços	UGRC
Implementar o Sistema Emissão de certidões/DUC no prazo		100	
Promover a plena ocupação dos postos de trabalho e aplicar os mecanismos de evolução nas carreiras	Concluir o estágio dos inspetores tributários	DSGRH	100
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP	100
Promover a simplificação dos processos da área da cobrança	Construir um repositório de documento emitidos pela DSR aos contribuintes	DSR	100
	Desmaterializar procedimentos dos pedidos de pagamento de reembolsos IVA outros regimes		100
	Identificar e descrever um processo fortemente consumidor de recursos		100
	Construir um repositório de documentos emitidos pela DSRC	DSRC	100
	Elaborar relatório de levantamento do processo selecionado		100
	Elaborar Manuais de Procedimentos para apoio às atividades desenvolvidas	DSC	100
	Levantar e descrever o processo de correção de erros		100
	Organizar o arquivo físico		100

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Promover a valorização profissional e o aumento da produtividade	Realizar formação interna para aumentar a capacitação profissional	DSCAC	100
Promover as ações necessárias tendentes a uma redução da taxa de incidência de anomalias verificadas na planificação das cadeias	Verificar a sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	100
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Atualizar e dinamizar o <i>site</i> das Alfândegas da CPLP	DSCRI	100
	Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT V (2016-2018); Dinamizar e coordenar a cooperação bilateral <i>ad hoc</i> com os países da CPLP		100
	Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira multilateral e bilateral com os países da CPLP		100
Reduzir os custos com o apoio laboratorial	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características dos azeites	DSTAL	100
	Controlar a despesa em consumíveis		100
Reforçar a cooperação institucional com entidades internas e externas. Manter atualizado o acervo documental	Organizar e participar em eventos nacionais e internacionais	DSCRI	100
Renovar o ambiente dos postos de trabalho dos serviços locais, para atualização do parque informático	Manter atualizado o planeamento das tarefas de migração para o novo sistema operativo dos postos de trabalho	AGOC	100

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes		100
Aumentar a eficiência dos serviços	Avaliar os prédios urbanos	DSA	100
	Enviar periodicamente informação de gestão		100
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços		100
Aumentar a produtividade e os níveis de desempenho nas UO	Atualizar inventário de documentação concluída	UGC	100
Aumentar a produtividade em IRC	Analisar o correio eletrónico	DSIRC	100
	Concluir processos de Contencioso Administrativo		100
	Realizar de processos		100
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Analisar / Tratar os pedidos de certificação e certificados	DSRI	100
	Decidir pedidos de informação vinculativa		100
	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA	100
	Realizar processos instaurados em 2017		100
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Recuperar processos de anos anteriores	DSIMT	100
	Controlar e acompanhar as solicitações efetuadas por correio eletrónico		100
	Controlar a acompanhar as solicitações através do e-balcão	DSIMI	100
	Gerir o atendimento eletrónico e formulação de alertas via SMS, correio eletrónico e Portal das Finanças		100
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Realizar processos instaurados	ASA	100
	Recuperar saldos dos processos		100
	Diligenciar a célere execução das atividades prioritárias		100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGCI	100
		AGI	100
		AJTFF	100

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Garantir a difusão de informação e reduzir os tempos de resposta aos agentes económicos	Atualizar toda a informação constante da Página da AT, quer na área agrícola, quer na área industrial	DSL	100
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações		100
Melhorar o desempenho na informação tributária e no apoio ao contribuinte	Apoiar os contribuintes e operadores económicos e prestar informação tributária	DSCAC	100
	Apoiar os contribuintes e operadores económicos no cumprimento voluntário das obrigações fiscais		100
	Responder a solicitações de contribuintes e operadores económicos, por correio eletrónico		100
Promover a melhoria contínua dos processos e assegurar o cumprimento das normas internas	Quantificar a informação produzida na UO	DSCC	100
Promover a melhoria dos procedimentos, processos e serviços da AT e a valorização profissional	Atualizar a 31-12-2016 o inventário de documentação concluída	DSPCG	100
	Promover o inquérito anual de avaliação da satisfação dos utilizadores do canal Internet		100
	Realizar auditorias de qualidade		100
Promover e assegurar a cooperação com entidades externas e a representação da AT	Apurar a receita mensal das Regiões Autónomas	DSCC	100
Racionalizar a tramitação processual	Analisar e tratar as reclamações no atendimento (RCM 189/96)	DSRA	100
Reforçar a cooperação institucional	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL	100

2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2017

Data de Início: 2017-11-13

Data de Fim: 2017-11-26



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu em 2017 ao Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Registo no Portal

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

3. Classifique o Portal quanto à:

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

4. Qualidade global do Portal das Finanças

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

5. Outros canais de contacto com a AT

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

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

6.1	Maior confiança na qualidade	<input type="radio"/>
6.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
6.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
6.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
6.5	Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

7. Serviço pretendido inexistente (descrição)

8. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

8.1	Atendimento presencial com marcação	<input type="radio"/>
8.2	Atendimento presencial sem marcação	<input type="radio"/>
8.3	Apoio telefónico	<input type="radio"/>
8.4	E-Balcão	<input type="radio"/>

9. Como o avalia?

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
9.1 Avaliação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. IRS automático.

	Sim	Não
10.1 Utilizou este novo serviço disponibilizado em 2017?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Como o avalia?

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
11.1 Avaliação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Outros portais da Administração Pública (AP)

	Sim	Não
12.1 Acedeu, em 2017, a outros Portais da AP?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
13.1 Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.2 Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.3 Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.4 Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.5 Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.6 Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

15. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

16. Sexo:

16.1 Feminino	<input type="radio"/>
16.2 Masculino	<input type="radio"/>

17. Faixa Etária:

17.1 Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
17.2 Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
17.3 Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
17.4 Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
17.5 Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

18. Habilitações académicas:

18.1 Superior	<input type="radio"/>
18.2 12º ou equivalente	<input type="radio"/>
18.3 Ensino básico	<input type="radio"/>

3. Ranking dos serviços homogêneos

Alfândegas - *ranking* referente a 2017

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alfândega de Aeroporto do Porto	122,19
2	Alfândega de Faro	122,17
3	Alfândega de Leixões	121,48
4	Alfândega de Ponta Delgada	121,34
5	Alfândega de Freixo	121,30
6	Alfândega de Alverca	120,42
7	Alfândega de Setúbal	119,65
8	Alfândega de Aveiro	119,53
9	Alfândega de Braga	118,88
10	Alfândega de Peniche	117,97
11	Alfândega de Jardim do Tabaco	117,09
12	Alfândega de Viana do Castelo	117,03
13	Alfândega de Funchal	114,32
14	Alfândega de Marítima de Lisboa	113,87
15	Alfândega de Aeroporto de Lisboa	111,82

Direções de finanças – *ranking* referente a 2017

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF Horta	121,05
2	DF Faro	119,14
3	DF Angra do Heroísmo	117,09
4	DF Porto	116,77
5	DF Bragança	116,71
6	DF Coimbra	115,13
7	DF Évora	115,10
8	DF Aveiro	114,67
9	DF Leiria	113,92
10	DF Lisboa	113,46
11	DF Guarda	113,15
12	DF Setúbal	112,60
13	DF Vila Real	112,58
14	DF Braga	111,90
15	DF Viana do Castelo	111,37
16	DF Viseu	110,65
17	DF Ponta Delgada	110,59
18	DF Beja	109,03
19	DF Castelo Branco	108,04
20	DF Santarém	106,76
21	DF Portalegre	106,64

Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2017

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Guimarães - 2 SF	236,40
2	Guimarães - 1 SF	210,28
3	Gondomar - 2 SF	207,32
4	Vila Nova Gaia - 3 SF	204,98
5	Lisboa - 03 SF	201,24
6	Sesimbra	198,19
7	Albufeira	196,71
8	Paredes	193,23
9	Albergaria-a-Velha	186,77
10	Santo Tirso	186,17
11	Loures - 4 SF	185,87
12	Vila Nova Famalicão - 2 SF	185,84
13	Maia	184,25
14	Sintra - 2 SF	183,70
15	Loures - 1 SF	181,86
16	Felgueiras	179,48
17	Odivelas	177,57
18	Loulé - 2 SF	176,75
19	Lisboa - 04 SF	176,73
20	Pacos De Ferreira	176,52
21	Penafiel	175,31
22	Vila Franca Xira - 2 SF	173,17
23	Lisboa - 11 SF	172,98
24	Braga - 1 SF	167,72
25	Marco Canavezes	167,17
26	Lisboa - 01 SF	164,60
27	Cascais - 1 SF	162,23
28	Vila Nova Gaia - 2 SF	159,23
29	Matosinhos - 1 SF	158,08
30	Vila Nova Gaia - 1 SF	157,14
31	Almada - 3 SF	155,02
32	Lisboa - 10 SF	151,74
33	Sintra - 4 SF	149,36
34	Rio Maior	149,12
35	Oeiras - 2 SF	147,18
36	Ourem	146,49
37	Lisboa - 09 SF	145,88
38	Moita	143,65
39	Alenquer	142,81
40	Mafra	142,53
41	Alcobaça	141,72
42	Cartaxo	141,67
43	Setúbal - 1 SF	138,22
44	Loulé - 1 SF	136,38
45	Oliveira de Azeméis	136,01
46	Lisboa - 05 SF	135,39
47	Lagoa (Algarve)	134,92
48	Amadora - 1 SF	134,38
49	Lagoa (Acores)	132,65
50	Barcelos	132,65
51	Coimbra - 1 SF	132,21
52	Sintra - 3 SF	132,06
53	Seixal - 1 SF	131,14
54	Barreiro	130,88
55	Lisboa - 02 SF	130,29
56	Loures - 3 SF	130,00
57	Cascais - 2 SF	129,21
58	Matosinhos - 2 SF	127,97
59	Portimão	127,05
60	Vizela	126,23
61	Vila Franca Xira - 1 SF	126,12
62	Guimarães - 2 SF	236,40

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
63	Palmela	125,92
64	Leiria - 2 SF	125,15
65	Valongo - 1 SF	124,52
66	Mac. Cavaleiros	124,49
67	Aveiro - 1 SF	124,49
68	Elvas	123,75
69	Seixal - 2 SF	123,23
70	Odemira	121,98
71	Porto - 05 SF	121,94
72	Gondomar - 1 SF	121,43
73	Setúbal - 2 SF	120,99
74	Lisboa - 06 SF	119,25
75	Porto De Mos	119,05
76	Vila Verde	118,70
77	Sta. Maria da Feira - 1 SF	118,68
78	Faro	118,10
79	Viseu	117,61
80	Lisboa - 07 SF	117,13
81	Ílhavo	116,57
82	Vila Nova Famalicão - 1 SF	116,38
83	Almada - 1 SF	116,08
84	Trofa	115,41
85	Tavira	114,92
86	Lisboa - 08 SF	113,81
87	Marinha Grande	113,45
88	Porto - 01 SF	113,19
89	Lourinhã	112,17
90	Torres Vedras	111,06
91	Braga - 2 SF	110,74
92	Cantanhede	110,73
93	Amarante	110,62
94	Pombal	110,60
95	Lamego	110,58
96	Lagos	109,82
97	Coruche	109,28
98	Póvoa Varzim SF	109,11
99	Sta. Maria da Feira - 3 SF	108,53
100	Vila Real Santo António	108,45
101	Valongo - 2 SF	108,09
102	Anadia	106,32
103	Arcos Valdevez	105,82
104	Sintra - 1 SF	105,81
105	Vila do Conde	105,65
106	Amadora - 3 SF	105,31
107	Silves	104,63
108	Almada - 2 SF	104,15
109	Águeda	103,54
110	Ponta Delgada	103,48
111	Vale De Cambra	103,17
112	Leiria - 1 SF	102,78
113	Portalegre	102,63
114	Porto - 02 SF	102,18
115	Porto - 03 SF	101,72
116	Estarreja	101,58
117	Amadora - 2 SF	100,82
118	Ovar	100,40
119	Viana Castelo	100,28
120	Santarém	99,22
121	Oliveira Hospital	99,20
122	Praia Da Vitória	98,80
123	Ponte De Lima	96,73
124	Aveiro - 2 SF	95,81

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
125	Serpa	95,17
126	Santiago Cacem	94,98
127	Fafe	93,51
128	Azambuja	92,06
129	S. João Da Madeira	92,05
130	Chaves	91,62
131	Seia	91,58
132	Caldas Rainha	90,75
133	Peso Régua	89,08
134	Peniche	89,03
135	Olhão SF	88,93
136	Porto - 04 SF	87,99
137	Mealhada	87,99
138	Montemor-O-Novo	86,89
139	Guarda	86,78
140	Bragança	86,31
141	Figueira da Foz - 2 SF	85,80
142	Almeirim	85,74
143	Coimbra - 2 SF	85,20
144	Tondela	84,80
145	Espinho	84,54
146	Beja	83,29
147	Mangualde	83,20
148	Vila Real	83,13
149	Sta. Maria da Feira - 2 SF	83,11
150	Moura	82,54
151	Évora	82,24
152	Gouveia	81,47

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
153	Sta. Maria da Feira - 4 SF	81,24
154	Tomar	78,85
155	Estremoz	78,13
156	Angra Do Heroísmo	77,11
157	Oeiras - 1 SF	77,02
158	Alcochete	75,48
159	Castelo Branco - 1 SF	74,20
160	Bombarral	72,62
161	Montemor-O-Velho	71,92
162	Torres Novas	70,18
163	Grândola	67,03
164	Ribeira Grande	66,54
165	Madalena (Pico)	65,49
166	Figueira da Foz - 1 SF	65,02
167	Ponte De Sor	62,87
168	Abrantes	62,85
169	Nazaré	62,20
170	Horta	60,36
171	Mirandela	60,24
172	Alcanena	57,70
173	Alcácer Do Sal	54,31
174	Covilhã	52,49
175	Fundão	51,92
176	Castelo Branco - 2 SF	49,95
177	Entroncamento	47,96

Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2017

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Pedrogão Grande	282,10
2	Calheta (Acores)	216,66
3	Lousada	200,93
4	Penedono	193,05
5	Melgaço	191,24
6	Cadaval	180,16
7	Sabrosa	164,20
8	Baião	163,29
9	Gois	152,44
10	V. Franca Campo	151,69
11	Vimioso	148,73
12	Cinfães	148,55
13	Penacova	146,69
14	Almeida	144,08
15	Ponte Da Barca	140,71
16	Aguiar Da Beira	138,93
17	Pampilhosa Serra	138,46
18	Celorico De Basto	137,18
19	Sernancelhe	135,24
20	Montalegre	129,97
21	Resende	128,91
22	Castanheira Pera	125,16
23	Avis	125,07
24	Valença	123,02
25	Sta. Cruz Graciosa	122,13
26	Cabeceiras. De Basto	121,40
27	Vieira Do Minho	120,06
28	Corvo	119,94

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
29	Benavente	115,98
30	Crato	115,06
31	Monforte	112,70
32	Mogadouro	112,25
33	Vila Nova Foz Coa	110,92
34	Castelo De Paiva	110,30
35	Miranda Do Douro	109,88
36	Póvoa De Lanhoso	108,63
37	Mourão	108,60
38	Armamar	108,16
39	S. Brás Alportel	107,86
40	Pinhel	107,62
41	Murtosa	107,49
42	Fronteira	107,27
43	Constância	105,90
44	Sousel	105,69
45	Mondim De Basto	105,01
46	Paredes De Coura	104,77
47	Castro Marim	104,24
48	Ferreira Do Alentejo	104,06
49	Marvão	102,82
50	Mira	102,42
51	Trancoso	102,35
52	Alpiarça	101,32
53	Murça	100,95
54	Arganil	99,67
55	Oleiros	99,31
56	Portel	99,27

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
57	Tabua	99,21
58	Figueiró Vinhos	99,08
59	Belmonte	98,83
60	Salvaterra de Magos	98,80
61	Carregal Do Sal	98,64
62	Caminha	98,64
63	Valpaços	98,54
64	Viana Do Alentejo	97,95
65	Arruda Dos Vinhos	97,93
66	Ribeira De Pena	97,41
67	Aljezur	97,02
68	Terras Do Bouro	96,61
69	Monção	96,40
70	Figueira Castelo Rodrigo	96,32
71	Nelas	96,03
72	Mortágua	96,01
73	Oliveira do Bairro	95,86
74	Vinhais	94,76
75	Vila Nova de Paiva	93,98
76	Batalha	93,51
77	Aljustrel	92,47
78	Manteigas	92,12
79	Castro Daire	92,10
80	Vila do Bispo	91,46
81	Alvito	91,43
82	Tabuaço	91,27
83	Boticas	91,18
84	Nisa	90,94
85	Sabugal	90,55
86	Arouca	88,97
87	Vila do Porto	88,88
88	Meda	88,83
89	Sta. Cruz Flores	88,76
90	Ourique	88,11
91	Sobral de Monte Agraço	87,18
92	Celorico Da Beira	86,73
93	Gavião	84,20
94	S. Roque Pico	83,92
95	Lajes Flores	82,99
96	Sines	82,53
97	Amares	82,50
98	Proença-a-Nova	82,25
99	Lajes Do Pico	80,19
100	Alter Do Chão	79,71
101	Mação	79,42
102	Monchique	78,81
103	Mesão Frio	77,19
104	Penalva Castelo	77,03
105	Almodôvar	76,92
106	Ferreira Do Zêzere	76,65
107	Sta. Comba Dão	76,64
108	Oliveira Frades	76,47
109	Carrazeda De Ansiães	75,41
110	Idanha-A-Nova	74,54
111	Reguengos De Monsaraz	74,18
112	Torre De Moncorvo	74,17
113	Mora	74,14
114	Vagos	73,62
115	Alandroal	73,52
116	Golegã	73,14
117	Campo Maior	72,10
118	Óbidos	71,93
119	Esposende	71,88
120	Vila Pouca De Aguiar	71,73
121	S. Pedro Do Sul	71,38

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
122	Nordeste	71,31
123	Vila de Rei	70,96
124	Vendas Novas	70,47
125	Sever Do Vouga	70,00
126	Vila Nova de Cerveira	69,50
127	Fornos Algodres	69,13
128	S. João Pesqueira	68,38
129	Vila Nova de Poiares	68,32
130	Castelo De Vide	67,89
131	Moimenta Da Beira	67,57
132	Sta. Marta Penaguião	67,43
133	Mértola	66,87
134	Tarouca	66,86
135	Barrancos	66,52
136	Velas	66,29
137	Chamusca	66,14
138	Vidigueira	66,05
139	Satão	65,81
140	Alvaiázere	65,13
141	Arronches	64,88
142	Borba	64,61
143	Vila Viçosa	63,54
144	Alcoutim	61,73
145	Redondo	61,04
146	Arraiolos	60,23
147	Alijo	59,05
148	Penela	58,79
149	Castro Verde	58,67
150	Sertã	57,73
151	Soure	57,67
152	Lousa	57,48
153	Povoação	57,22
154	Ansião	56,61
155	Vila Velha De Rodão	56,43
156	Miranda Do Corvo	56,10
157	Vila Flôr	55,98
158	Vouzela	55,51
159	Freixo Espada Cinta	54,99
160	Cuba	50,53
161	Sardoal	49,68
162	Condeixa-A-Nova	48,28
163	Vila Nova da Barquinha	47,07
164	Penamacor	46,76
165	Alfândega Da Fé	44,73

4. Cooperação internacional

4.1. Representação no âmbito do Conselho da União Europeia

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros		
Grupo Código de Conduta	Monitorização do Código de Conduta, lista europeia de jurisdições não cooperantes e revisão dos critérios do Código de Conduta	20
Grupo das Questões Fiscais		
Grupo de Alto Nível		11
Grupo das Questões Fiscais - tributação direta	Matéria comum consolidada, diretiva juros e <i>royalties</i> , tributação da economia digital	11
Grupo das Questões Fiscais - tributação direta	Direta relativa à assistência mútua	3
Grupo das Questões Fiscais - tributação indireta	IVA	16
Grupo das Questões Fiscais - tributação indireta	FTT	3
Plano de ação do IVA	Regime definitivo - aplicação de <i>reverse charge</i> generalizado e debate sobre reformulação das taxas aplicáveis	5
Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado, no que respeita à economia digital	Aprovada Diretiva (UE) 2017/2455 do Conselho, de 5 de dezembro de 2017, relativa ao comércio eletrónico	1
Grupo de Peritos		
Regime Aduaneiro 42		6
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira		
Grupo da Cooperação Aduaneira		
Plenário	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	10
Plenário - <i>Working Party on Customs Union</i>		8
Grupo de Peritos	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	5
Acção 8.4 " <i>Illicit Trafficking in Firearms</i> "	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	14
Convenção de Nápoles		
Reunião de Coordenadores nacionais	Cooperação Aduaneira	1
Conselho da UE – Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI)		
Áreas prioritárias do Ciclo Político		
Armas de fogo	Redução do tráfico, fornecimento e utilização ilegais	1
Fraude financeira (IEC e MTIC)	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	5
Conselho da UE – Competitividade		
Grupo de trabalho de Alto Nível dos Diretores Gerais das Alfândegas		2
Conselho da UE- Bens de Dupla Utilização		
Grupo de Trabalho Bens de Dupla Utilização- <i>Dual Use Working Party</i> (DUWP)		
Plenário	Controlos à exportação de bens dupla utilização	7

4.2. Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude		
Comités		
Comité de Assistência Mútua	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação	3
Grupos de Trabalho		
AFIS - Antifraud Information System	Proteção dos interesses financeiros da União	2
Grupos de Peritos		
Assistência Mútua Aduaneira - Regulamento 515/97	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação	3
Operações Aduaneiras Conjuntas		
Cash Control	Proteção dos interesses financeiros da União	1
Tráfegos ilícitos	Segurança da cadeia logística	4
Contrafacção	Saúde pública e proteção dos cidadãos	2
Conferências/Reuniões Ad-hoc		
Política de Luta contra a Fraude - Cigarros	Proteção dos interesses financeiros da União	2
Valor Aduaneiro	Proteção dos interesses financeiros da União	1
OAFCN - Comunicadores	Visibilidade na Luta contra a Fraude Aduaneira	1
Task Group Cigarettes	Proteção dos interesses financeiros da União	1
IVA		
Grupo sobre o Futuro do IVA (GFIVA)	Análise de questões relacionadas com o regime definitivo do IVA e revisão das taxas	2
Grupo de Alto Nível sobre o IVA	Estratégia para o Futuro do IVA	1
Comité do IVA	Análise de questões sobre aplicação da diretiva IVA	2
Fórum da UE sobre o IVA	Plataforma de diálogo entre as administrações fiscais e as empresas	1
DG MARE - Direção-Geral dos Assuntos Marítimos e das Pescas		
Grupos de Projeto		
EU CISE 2020	Vigilância marítima integrada	1
DG Mercado Interno		
European Multi-Stakeholder Forum on e-Invoicing	Adoção da faturação eletrónica a nível nacional e da UE	3
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	Criação de um sistema de rastreabilidade e de medidas de segurança dos produtos de tabaco	3
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Comités		
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	1
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Agricultura/Química	3
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Chefes de Unidade da Pauta	1
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Dívida Aduaneira e Garantias	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Origens das mercadorias	6
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Medidas Pautais	3
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Sistema Harmonizado (SH) / Coordenação OMA	6
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Têxteis/Mecânica/Diversos	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção TARIC	1
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Valor Aduaneiro das mercadorias	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Legislação Geral	6
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Integração e Harmonização de Dados	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Regimes Especiais	3
Comité Programa Alfândegas		2
Comité dos Impostos Especiais de Consumo	Harmonização da legislação relativa aos impostos especiais de consumo	3
Comité Misto UE/ETFA trânsito comum e simplificação de formalidades na troca de mercadorias	-	1
Comité do Processo Kimberley	-	3

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DC TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Grupos de Peritos		
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Direitos de Propriedade Intelectual	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Formalidade de Importação e Exportação	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Legislação Geral	7
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Integração e Harmonização de Dados	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Matérias Aduaneiras Internacionais	1
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Regimes Especiais	6
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Trânsito e Estatuto Aduaneiro	3
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	TIR	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	5
<i>Expert Working Group - Drug Precursors</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	1
Exportação de Bens Culturais	Controlo na exportação de Bens Culturais	2
Flegt	Controlo na importação de madeira FLEGT	5
GEP	Suspensões e contingentes pautais	6
Impostos Indiretos (ITEG)	Harmonização da legislação relativa aos impostos especiais de consumo	3
Grupos de Trabalho		
UE/EFTA sobre Trânsito Comum e Simplificações nas Trocas de Mercadorias (GTUE/EFTA)	–	3
Pan-Euro-Med	–	1
Workshops/Conferências/Formação		
<i>Platform for Tax Good Governance</i>	Boa governança em matéria fiscal	3
<i>Tax Structures</i>	Estadísticas de receitas fiscais	2
BREXIT	Seminário técnico sobre as negociações no âmbito da saída do Reino Unido da União	1

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

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Comité Fiscais 2020	Plano Anual de Atividades e definição de estratégias do Programa Fiscalis	1
Grupos de Projeto		
<i>E-audit Group (coordination subgroup, promotion subgroup, ZAPAT subgroup e SAFT)</i>	Desenvolvimento da plataforma de auditoria informática	14
<i>MLC Platform Coordination</i>	Desenvolvimento da plataforma de controlos multilaterais	1
<i>MLC Platform - WG on improvement of selection procedures on cross border labour</i>	Plataforma de controlos multilaterais - grupo de trabalho sobre a melhoria de procedimentos de seleção sobre trabalho transfronteiriço	1
<i>Eurofisc Group WF Coordination</i>	Reuniões do grupo de coordenação do Eurofisc	2
<i>Risk Management Platform</i>	Desenvolvimento da plataforma de gestão de risco	1
<i>Training Support Group (TSG) - 3rd joint meeting under C&F 2020</i>	Grupo líder de formação comum - 3ª reunião conjunta <i>Customs & Fiscalis 2020</i>	1
<i>Arrangements for the work on completely and partially denatured alcohol</i>	Tributação do álcool total ou parcialmente desnaturado	2
<i>Eurofisc Working Field 2 "Cars, Boats and Planes Fraud in the intra-community trade"</i>	Eurofisc - Grupo de trabalho 2 - Fraude fiscal no comércio intra-comunitário de carros, barcos e aeronaves	3
<i>Eurofisc Working Field 1 "Missing Trader Fraud in intra-community trade"</i>	Eurofisc - Grupo de trabalho 1 - Fraude no comércio intracomunitário - operadores fictícios "Missing traders"	2
<i>Eurofisc Working Field 3 "Customs procedures 42/63 & VAT fraud in intra-EU trade"</i>	Eurofisc - Grupo de trabalho 3 - Fraude nos procedimentos aduaneiros 42/63 e IVA no comércio intracomunitário	1
<i>Eurofisc Working Field 4 "VAT observatory in the intra-community trade"</i>	Eurofisc - Grupo de trabalho 4 - Observatório do IVA no comércio intracomunitário	2
<i>MLC Training in Project Management to MLC Coordinators</i>	Formação - gestão de projetos para coordenadores de controlos multilaterais	1
<i>VAT Gap Study e Direct tax gap estimation methodologies & VAT fraud estimation methodologies</i>	Análise e quantificação do gap do IVA e dos Impostos Diretos nos Estados-membros da UE	5
<i>Tax GAP - Direct tax Gap & VAT fraud estimation methodologies</i>	Análise e quantificação do gap do IVA e dos Impostos Diretos nos Estados-Membros da UE	10
<i>IT Technology & Infrastructure Project Group (joint F&C2020)</i>	Desenvolvimento dos sistemas CCN2, UUM/DSe CCN/CSI	3
<i>IT Collaboration Catalyst Group</i>	Incentivo à colaboração entre os países no âmbito das tecnologias de informação, aumentando as atividades partilhadas	3
<i>New Fiscal Marker for Gasoil and Kerosene - Technical Review of the Euromarker</i>	Novo marcador fiscal para gasóleo e querosene - Revisão técnica do Euromarker	1
<i>DAC3 Training sessions</i>	Formação - DAC 3	1
<i>IT trainings – CCN/CSI; EMCS; CCN2 (SOA Principles); CTA and MOSS 2.0; CTA - DAC4</i>	Formação nos sistemas de informação europeus (EIS)	5
<i>Central Application for VAT e-Forms</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos - IVA	1
<i>Eurofisc group_working field 5_control of electronic commerce</i>	Luta contra a fraude ao lva no comércio eletrónico	1
<i>Eurofisc Working Field 6 "Transaction Network Analysis (TNA) -1st meeting"</i>	TNA - ferramenta para troca de informações e processamento de dados, para funcionários Eurofisc, utilizando o VIES e dados Eurofisc, sobre comerciantes de risco confirmados	1
<i>VAT Refund to Travellers</i>	Reembolso do IVA aos passageiros - <i>Tax free</i>	3
<i>Central Application for Recovery e-Forms</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos - Cobrança	1
<i>Project Group on the technical implementation of the VAT exemption of supplies of goods exported in the personal luggage of travellers</i>	Criação de um conjunto de dados destinados a serem trocados pelos Estados-membros para efeitos de controlo de transmissões de bens isentas transportadas para fora da UE na bagagem pessoal de viajantes sem domicílio ou residência habitual em outro Estado membro	3
<i>Solution for calculation of Excise Duty in EU</i>	Cooperação para o estudo do cálculo dos IEC na UE e desenvolvimento de protótipos	5
<i>Digital Tax Education pilot project</i>	Projeto piloto de apoio à Educação Fiscal Digital	5
<i>Code of Conduct on Withholding Tax</i>	Código de Conduta no âmbito das retenções na fonte em sede de impostos sobre o rendimento	4
Grupos de Peritos		
<i>AEOI DAC2 Management (DAC2/MM) - Grant TAXUD/2016/DE/402</i>	Equipa de Peritos AEOI - DAC 2: Alterações ao sistema de troca automática de informações decorrentes da adoção da Diretiva 2014/107/EU	2
<i>Managed IT Collaboration (MANITC/TM) - Grant TAXUD/2016/DE/403</i>	Equipa de Peritos - Colaboração para desenvolvimento de sistemas informáticos (T-EIS) no âmbito da Tributação	8
<i>Managed IT Collaboration (MANITC/TM/001) - Grant TAXUD/2017/DE/402</i>	Equipa de Peritos - Colaboração para desenvolvimento de sistemas informáticos (T-EIS) no âmbito da Tributação - cont. novo Grant	1
<i>Managed IT Collaboration (MANITC/TM/WP 5/6) - Grant TAXUD/2017/DE/402 - Inception&Elaboration of Excise calculator project and Inception&Elaboration of Excise mobile apps*</i>	Equipa de Peritos (MANITC/TM/Work-packages 5/6) - WP5 desenvolve aplicação para informação do EMCS; WP6 desenvolve um calculador automático para os IEC's em circulação	1

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Controlos Multilaterais		
<i>Selection meeting cross border labour</i>	Reuniões de seleção para MLC sobre trabalho transfronteiriço	2
<i>Selection meeting for professional sports and player agent</i>	Reunião de seleção para MLC sobre agente desportivo (setor do futebol) NL	1
<i>Selection meeting for professional sports and player agent</i>	Reunião de seleção para MLC sobre agente desportivo (setor do futebol) PT	1
<i>MLC on scrap area</i>	Controlo sobre o negócio das sucatas	1
<i>VAT Fraud - yachts sector- Intermediate meeting</i>	Controlo sobre o setor dos iates - reunião intermédia	1
<i>E-commerce - food for pets - Final meeting</i>	Comércio de alimentação para animais de estimação - reunião final	1
<i>Intracommunity VAT frauds and money laundering actions - Start meeting</i>	Fraude intracomunitária IVA e ações de lavagem de dinheiro - 1ª reunião	1
<i>Transfer pricing/VAT</i>	Controlo sobre preços de transferência/IVA - 1ª reunião e reunião intermédia	2
<i>Cross border labour - Start meeting</i>	Controlo sobre trabalho transfronteiriço - 1ª reunião	1
Seminários/ Workshops		
<i>Seminário Revisão do regime aplicável às PMEs - Joint Meeting of the Group on the Future of VAT (GFV) and the VAT Expert Group (VEG)</i>	Modernização do IVA - Grupo sobre o Futuro do IVA (EM) e Grupo de Peritos IVA (organizações empresariais, pessoas que tratam IVA e académicos)	1
<i>High Level Seminar: "Strengthening of Cooperation between Customs and Tax authorities"</i>	Reforço da cooperação entre autoridades aduaneiras e tributárias	1
<i>Seminar: Taxation of energy products used in aviation and maritime sectors</i>	Tributação dos produtos energéticos utilizados nos setores da aviação e marítimo	1
<i>Cooperation between tax administrations and law enforcement bodies to fight VAT fraud</i>	Cooperação entre administrações fiscais e órgãos responsáveis pela aplicação da lei para combater a fraude ao IVA	1
<i>Completely denatured alcohol (CDA) training</i>	Workshop de formação sobre a Medição dos Denaturantes na UE	1
<i>Innovation in the field of collection and recovery of taxes and fines</i>	Inovação no campo da cobrança e cobrança coerciva de impostos e multas	1
<i>Joint Meeting-Future of VAT (GFV) & VAT Expert (VEG) WG: Review special scheme for small enterprises under VAT Directive</i>	Reunião conjunta (GFV&VEG) - Revisão do regime especial para pequenas empresas nos termos da Directiva IVA	1
<i>Approaches to Audit Companies Operating through 'Sharing Economy' Business Models' jointly organised with IOTA</i>	Reunião conjunta com a IOTA - economias de partilha	1
<i>Raising awareness of excise fraud in the alcohol sector</i>	Fraude ao imposto especial sobre o álcool	1
<i>Programme management workshop - AWP 2018</i>	Fiscalis 2020 - Programa Anual de Atividades 2018	1
<i>Profit allocation in terms of intangible assets and determination of value creation</i>	Combate à erosão da base tributária e à transferência de lucros. Preços de transferência.	1
<i>Eurofisc Working Field 5 "E-commerce" Training Workshop (CLEP) part 1</i>	Formação para o Eurofisc sobre comércio eletrónico (WF 5) - CLEP	1
Visitas de trabalho		
Visitas de trabalho a outros Estados-Membros		
<i>To fight tax avoidance in sports sectors</i>	Combate à evasão fiscal no setor dos desportos	1
<i>Combating fraud in mobile phones and other electronic components sector</i>	Combate à fraude no setor de telefones móveis e outros componentes eletrónicos	1
<i>Excise Duties: EMCS: Guarantee's System</i>	Impostos especiais sobre consumo: EMCS; Sistema de Garantias	1
<i>Risk Management/Taxpayer's Selection for Auditing - Small taxpayers (enterprises/individual)</i>	Gestão de Riscos/ Seleção de Contribuintes para Auditoria - Pequenos contribuintes (empresas / particulares)	1
<i>Control and Audit On the Trade of Precious Metals</i>	Controlo e auditoria no comércio de metais preciosos	1
<i>Combating Tax Evasion in Real Estate Sector</i>	Combate à evasão fiscal no setor imobiliário	1
<i>International Developments in Transfer Pricing</i>	Desenvolvimentos internacionais em matéria de preços de transferência	1
Acolhimento de funcionários de outros Estados-Membros		
<i>International Relations Unit_Large taxpayers Office - application of the best practices</i>	Assuntos Internacionais - arquivo eletrónico e trabalho conjunto com a UGC sobre cumprimento cooperativo	1
<i>Excise - usage of data produced by EMCS, as for risk management and controls.</i>	EMCS - sua aplicação; melhorias nas deficiências identificadas. Uso de dados produzidos pela EMCS como, por ex., na gestão de riscos e controlos	1
<i>Transfer pricing and mutual agreement procedures</i>	Preços de transferência e procedimentos por mútuo acordo	1
<i>Transfer pricing and aggressive tax planning. Double taxation avoidance.</i>	Preços de transferência e planeamento fiscal agressivo. Dupla tributação	1
<i>Tax audit (VAT) procedures.</i>	Procedimentos de auditoria - IVA. Funcionamento da Administração Fiscal	1
<i>Excise - Strategies to enhance the fight against excise frauds</i>	IEC - eletricidade, álcool e produtos energéticos - sistemas de investigação, deteção e prevenção da fraude nos países fronteiriços da União	1
Outros eventos		
<i>EU Communication Network for Taxation and Customs - 4rd meeting under C2020 & F2020 (15th meeting under the programmes)</i>	Rede de comunicação Europeia - EU Communication Network for Taxation and Customs (ECNtc)	1
<i>Fiscalis Capacity Building- Short-term expert mission to Romania in the area of business process management</i>	Fiscalis Capacity Building - Missão de peritos para assistência técnica à Roménia - Gestão de Processos de Negócio	1

4.4. Representação da AT no âmbito do Programa Alfândega 2020

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
Rede de trabalho de Laboratórios Aduaneiros Europeus (CLEN)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
CLEN ILIADe	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – base de dados dos Laboratórios Aduaneiros	1
CLEN - <i>Proficiency tests</i> – preparação de bebidas espirituosas, bebidas alcoólicas e álcool	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
Coordenação das atividades de proteção da Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente (PARCS)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente	2
Segurança da carga aérea – Encomendas Postais	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Remessas postais	1
Coordenação dos Procedimentos Aduaneiros e dos Impostos Especiais sobre o Consumo	Cooperação entre as administrações aduaneiras e as autoridades tributárias	3
Implementação de controlos de credibilidade na TARIC	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Controlos de credibilidade na TARIC	1
<i>IT Systems Development Group (ITSD)</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	3
<i>CCN User Managers Services Applications</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	1
Desempenho da União (CUP)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Medição do desempenho da União	5
Operador Económico Autorizado (AEO)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Operador Económico Autorizado (AEO)	3
Autorização única para os procedimentos simplificados tendo em vista um apuramento centralizado	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União (SASP)	1
<i>UCC Centralised Clearance Import Design</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	5
<i>UCC Centralised Clearance Import Specifications</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	2
<i>Customs Business</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – <i>Business Analysis</i>	6
Coordenação do controlo do dinheiro líquido	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Proteção dos cidadãos através do controlo do dinheiro líquido	2
RALPH	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via marítima	2
ICARUS	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via aérea	3
Cooperação Aduaneira UE/China on <i>IPR enforcement</i>	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	2
Grupo piloto UE/China on <i>smart and secure trade lanes (SSTL)</i>	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	1
Dívida e Garantias aduaneiras, no âmbito do CAU	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Dívida e Garantias aduaneiras	3
<i>IT Technology & Infrastructure</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	2
<i>Contraffice – ENS Pilot Project</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	3
<i>Security Risk Rules (CRC)</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – critérios e padrões de risco comuns	2
<i>UCC NA, PN and TS analysis</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Assinaturas digitais	3
<i>Security Risk Rules</i> – subgrupo Estatísticas de armas de fogo	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Estatísticas de armas de fogo	2
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – Químicos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	2
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – Alimentação	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	1
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – Mecânica e diversos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	1
Gestão do risco – subgrupo on <i>CRMS Evaluation Cycle</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	3
Gestão do risco – subgrupo on <i>Horizon 2020 Big data analysis</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	1
Subgrupo <i>Security Risk Rules- ICS2 - risk analysis and control processes and requirements</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	1

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
Rede de trabalho Sistema de Gestão do Risco Comum (CRMS)	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Gestão do risco	1
Grupo de coordenação da implementação da estratégia de gestão do risco financeiro – subgrupo dos critérios de risco financeiro (FRC)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	5
Grupo de coordenação da implementação da estratégia de gestão de riscos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão estratégica e operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	3
Reunião de Alto nível entre as Alfândegas e os Guardas Fronteiriços	Cooperação entre as Administrações aduaneiras e os Guardas Fronteiriços	1
<i>Guidance concerning na electronic transport(ETD) as transit declaration</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	5
Gestão do risco – CRMS PCA	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	1
Gestão do risco – RIF	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	5
<i>Customs Decisions MS Collaboration Project Group</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	2
Rede de Trabalho <i>Detection Technology - CDTEG</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
<i>ICC Level 3 - Development of e-learning modules supporting the implementation of Customs Decisions(CDMS)</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	1
<i>EU Communication Network for Taxation and Customs - 4rd meeting under C2020 & F2020 (15th meeting under the programmes)</i>	Rede de comunicação Europeia - UE <i>Communication Network for Taxation and Customs</i> (ECNtc) - preparação da estratégia de comunicação da UE em matéria aduaneira e fiscal e sua implementação	1
Grupo de coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de contato do comércio (TCG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	4
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de legislação aduaneira(ECCG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	4
Grupo de projecto de Gestão das Garantias – <i>Design System</i>	Gestão e implementação de um ambiente aduaneiro moderno	3
Grupo de projecto para estudar o desenvolvimento da janela única num contexto legal (EU-SW)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	6
<i>ICS 2.0 Functional requirements/specification and transition feasibility</i>	Gestão do risco e análise da cadeia de suprimento operacional	12
Seminários/ Workshops		
ASEM - Diretores Gerais - assuntos aduaneiros	Apoiar a modernização da União Aduaneira	1
Seminário dos Laboratórios Aduaneiros comunitários	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - Laboratórios Aduaneiros Comunitários	1
Seminário de Alto Nível sobre a cooperação entre as Autoridades Aduaneiras e Fiscais	Proteger os interesses financeiros e económicos da União Europeia e dos Estados membros	1
Seminário de Alto Nível sobre a estratégia a longo prazo para os Sistemas Informáticos aduaneiros a cooperação entre as Autoridades Aduaneiras e Fiscais	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - IT	1
<i>Workshop on national implementation of UCCWP</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
<i>Workshop CLEP – Passenger profiling for customs purposes - directed interviews</i>	Identificar, desenvolver e partilhar as melhores práticas e procedimentos administrativos	1
Workshop sobre assuntos aduaneiros relacionados com o BREXIT	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Workshop Classificação Pautal	Proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados membros	1
<i>Workshop - Guidelines on remission and repayment under the Union Customs Code</i>	Proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados membros	1
<i>Workshop CLEN - Detection Technology - CDTEG</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros	1
<i>Workshop CLEN - Training on plant microscopy</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros	1
<i>Workshop CLEP – online training material development</i>	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros	1
<i>Workshop E-commerce - Cooperação entre as Alfândegas e os Serviços Postais</i>	Proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados membros	1
Workshop de gestão do Programa Alfândega 2020 – Preparação do Programa Anual de Trabalho 2017 (AWP 2018)	Gestão do Programa Alfândega 2020	1

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
Ações de formação		
UUM&DS <i>IT Training</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – UUM&DS	1
CCN2 - desenvolvimento	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN2	1
CCN2 IT – operações para parceiros	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN2	1
CDMS IT	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	4
CRMS RIF	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CRMS RIF	2
CRMS PCA	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CRMS PCA	2
EBTI 3 - <i>Advanced query on BTI applications</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – EBTI	1
COPIs	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – COPIs	1
Visitas de trabalho		
Visita de trabalho à Administração aduaneira holandesa - Alfândega do Aeroporto de Schiphol	Identificar os melhores métodos de controlos aduaneiros a efetuar a passageiros e suas bagagens	4
Visita de trabalho à Administração aduaneira holandesa - Alfândega do Aeroporto de Schiphol	Comparar como estão organizados os Serviços de Controlo de Passageiros e Bagagens e identificar as melhores práticas	1
Visita de trabalho à Administração aduaneira sueca - Alfândega do Aeroporto de Arlanda	Comparar como estão organizados os Serviços de Controlo de Passageiros e Bagagens e identificar as melhores práticas	1
Visita de trabalho à Administração aduaneira húngara - inspeções	Comparar como são efetuadas inspeções em cooperação entre as Administrações aduaneiras e fiscais	1
Visita de trabalho à Administração aduaneira italiana	Estudar o quadro legislativo e funcional que foi desenvolvido nesta Administração de modo a envolver no projeto da Janela Única as Alfândegas e as entidades não aduaneiras	3
Visita de trabalho à Administração aduaneira espanhola	Estudar o quadro legislativo e funcional que foi desenvolvido nesta Administração de modo a envolver no projeto da Janela Única as Alfândegas e as entidades não aduaneiras	3

4.5. Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	N.º ações
Comités		
Comité de Orígens		2
Comité do Valor		2
Comité Sistema Harmonizado	Classificação pautal	2
Sub-comité Sistema Harmonizado	Classificação pautal	3
Enforcement and Compliance		
Comité da Luta contra a Fraude	Luta contra a fraude	1
Operações Aduaneiras Conjuntas		
Bens de Duplo Uso	Segurança da Cadeia Logística	1
Programa de Controlo de Contentores - OMA/UNODC		
Formação ministrada às ALFS Brasil	Combate ao tráfico de drogas/ CITES/ Contrafação em contentor	1
Grupos de Trabalho		
1ª Reunião sobre Línguas Suplementares da OMA	Português utilizado como Língua de Trabalho na OMA	1
Contrafação e Pirataria	Luta contra a fraude	1
<i>e-commerce</i>	Luta contra a fraude	1
Regional Intelligence Liaison Offices		
Europa Ocidental - Oficiais de Ligação	Luta contra a fraude	1
Outros		
Conferência Mundial sobre o Trânsito	Procedimento de trânsito	1

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

Organização	Tema	N.º ações
MARINFO		
ISSG		
Embarcações de recreio - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima	2
Embarcações comerciais - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima	1
EUIROPOL		
Conferência Europol/Alfândegas		
Reunião de Alto Nível - Diretores-Gerais	EPCC - Cooperação Alfândegas - Polícias	1
SOCTA		
SOCTA Advisory Group	Reforço da integração das Alfândegas no EU SOCTA - <i>Serious and Organised Crime Threat Assessment</i>	1
Operações Aduaneiras e Policiais Conjuntas		
Contrafacção	Saúde pública e proteção dos cidadãos	2
Firearms	Segurança e proteção dos cidadãos	2
Conferência Europol		
EPE - Europol Platform of Experts	Crimes de propriedade intelectual	1
Contrafacção	Crimes de propriedade intelectual	2
Impact Firearms		
OAP Firearms	Segurança e proteção dos cidadãos	4
EUIPO		
Conferências		
Contrafacção	Saúde pública e proteção dos cidadãos	3
Grupo 5 + 5		
Reuniões		
Reunião de Alto Nível - Diretores-Gerais	Cooperação Internacional	1
Operações Aduaneiras Conjuntas	Cooperação Internacional	2
Cooperação com os EUA		
Formação		
Radiation Awareness	Cooperação Internacional	1

5. Siglas

AAP	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Administração de Plataformas
ACEP	Acordo Coletivo de Empregador Público
AEO	<i>Authorised Economic Operator</i>
AEOI	<i>Automatic Exchange of Information</i>
AFIS	<i>Antifraud Information System</i>
AGCI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Impostos
AGOC	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Operações e Comunicações
AIRCOP	<i>Airport Communication Programme</i>
AJFF	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
APM	Atendimento Presencial por Marcação
ART	<i>Activity Reporting Tool</i>
ASA	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Sistemas Aduaneiros
ASI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar condicionado
BAC/RUM	<i>Business Availability Center/Real User Monitor</i>
BEPS	<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>
BI	<i>Business Intelligence</i>
CA	Contencioso Administrativo
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAE	Código de Atividade Económica
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CCN	<i>Common Communication Network</i>
CCS	<i>Call Center Supervision</i>
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CEDIC	Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo
CEF	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CFEI	Crédito Fiscal Extraordinário ao Investimento
CIAT	Centro Interamericano de Administrações Tributárias
CISE	<i>Common Information Sharing Environment</i>
CLEN	<i>Customs Laboratories European Network</i>

CO2	Dióxido de carbono
COMALEP	<i>Convenio Multilateral de Aduanas de América Latina, España y Portugal</i>
COMUCAM	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua
COSI	Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna
CPC	Conselho de Prevenção da Corrupção
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CRC	<i>Communications Sector Regulators</i>
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
CRMF	<i>Customs Risk Management Framework</i>
CRMS	<i>Customs Risk Management System</i>
CRS	<i>Common Reporting Standard</i>
CSI	<i>Common System Interface</i>
CTF	Ciência e Técnica Fiscal
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DAC	<i>Directive on Administrative Cooperation in the Field of Taxation</i>
DAU	Documento Administrativo Único
DAV	Declaração Aduaneira de Veículo
DF	Direção de Finanças
DG-SANTE	<i>Directorate-General for Health and Food Safety</i>
DG-TAXUD	<i>Directorate-General for Taxation and Customs Union</i>
DGAIEC	Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo
DGCI	Direção-Geral dos Impostos
DGITA	Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGO	Direção-Geral do Orçamento
DIC	Declaração de introdução no consumo
DMR	Declaração Mensal de Remunerações
DS	Direção de Serviços
DSA	Direção de Serviços de Avaliações
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança
DSCAC	Direção de Serviços de Comunicação e Apoio ao Contribuinte
DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCRI	Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
DSE	Declaração Sumária de Entrada
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
DUC	Documento Único de Cobrança
e-DA	Documento administrativo eletrónico
EBF	Estatuto dos Benefícios Fiscais
ECS-DSS	Sistema de Controlo de Exportação - Declarações Sumárias de Saída
EFTA	<i>European Free Trade Association</i>
EIS	<i>European Information System</i>
EM	Estados-membros
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
ENMC	<i>National Entity for Fuel Market</i>
ENS	<i>Entry Summary Declaration</i>
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
EUA	Estados Unidos da América
UIPO	<i>European Union Intellectual Property Office</i>
EUROPOL	<i>European Police Office</i>
FATCA	<i>Foreign Account Tax Compliance Act</i>
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira

FET	Fundo de Estabilização Tributário
FTA	<i>Forum on Tax Administration</i>
GAT	Grupo de Pessoal de Administração Tributária
GCA	Grupo da Cooperação Aduaneira
GEP	<i>Good Experimental Practice</i>
GERHUP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada
GPEARl	Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais
GPS	Gestão de Processos e Serviços
GT	Grupo de Trabalho
GTAN	Grupo de Trabalho de Alto Nível
GU	Gestão de Utilizadores
IABA	Imposto sobre o Álcool e as Bebidas Alcoólicas
ICS	<i>Import control system</i>
IEC	Impostos Especiais sobre o Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
IIA	Associação de Auditores Internos
ILIADe	<i>Inter Laboratory Inventory of Analytical Determination</i>
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
IOTA	<i>Intra-European Organisation of Tax Administrations</i>
IPAI	Instituto Português de Auditoria Interna
IPR	<i>Intellectual Property Rights</i>
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
IPV	Informações Pautais Vinculativas
IR	Impostos sobre o Rendimento
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS	Imposto de Selo
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
ISV	Imposto sobre Veículos
IT	Imposto sobre o Tabaco
ITA	Inspeção Tributária e Aduaneira
IUC	Imposto Único de Circulação
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
LGP	Língua Gestual Portuguesa

LGT	Lei Geral Tributária
LOE	Lei do Orçamento de Estado
MARINFO	<i>Maritime Information System</i>
MLC	<i>Multilateral Controls</i>
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
MOSS	<i>Mini One Stop Shop</i>
MP	Ministério Público
MTIC	<i>Missing Trader Intra-community</i>
NAGC	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Arquitetura e Gestão de Canais
NCE	Norma de Comunicação Escrita
NGR	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão da Relação
OAFCN	<i>OLAF Anti-Fraud Communicators' Network</i>
OB	Objetivo operacional
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento de Estado
OHIM	<i>Office for Harmonization in the Internal Market</i>
OLAF	Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA	Organização Mundial das Alfândegas
OMC	Organização Mundial do Comércio
p.p.	pontos percentuais
PAELAC	Plano de Ações Externas Locais de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário
PALOP	Países de Língua Oficial Portuguesa
PAOE	<i>Participation in Administrative Enquiries Activities</i>
PCA	<i>Partnership and Co-operation Agreement</i>
PCP	Principais Pessoas de Contacto
PERES	Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado
PESD	Política Europeia de Segurança e Defesa
PGRCIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PIB	Produto Interno Bruto
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PICATFin	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas
PIDDAC	Programa de Investimento e Despesa da Administração Central
PME	Pequenas e médias empresas
PMR	Prazo Médio de Resposta
PNAITA	Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira
PROLIP	Promoção da Língua Portuguesa
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCM	Resolução do Conselho de Ministros

RIF	<i>Risk Information Form</i>
RITI	Regime do IVA nas Transações Intracomunitárias
RNH	Residente não habitual
RPT	Recursos Próprios Tradicionais
SAF-T	<i>Standard Audit File for Tax Purposes</i>
SC	Serviços Centrais
SCA	Sistema de Contabilidade Aduaneira
SCO	Sistema de Contraordenações
SDS	<i>Summary Declaration System</i>
SF	Serviço de Finanças
SEAF	Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SGF	Sistema de Gestão da Formação
SGPS	Sociedades Gestoras de Participações Sociais
SH	Sistema Harmonizado
SI	Sistemas de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIAT	Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira
SICAT	Sistema do Contencioso Administrativo Tributário
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIGIV	Sistema de Gestão das Informações Vinculativas
SII IT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SINQUER	Sistema de Inquéritos Criminais
SGR / SR	Sistema de Gestão de Reembolsos
SLE	Sistema de Licenciamento Exerno
SSA	Sistema de Seleção Automática Aplicado às Declarações Sumárias de Saída
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
TADAT	<i>Tax Administration Diagnostic Assessment Tool</i>
TAIEX	<i>Technical Assistance and Information Exchange</i>
TARIC	<i>Integrated Tariff of the European Union</i>
TAT	Carreira de gestão tributária
TATA	Carreira de técnico de administração tributária adjunto
TC	Tribunal de Contas
TIN	<i>Taxpayer Identification Number</i>
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TME	Tempo Médio de Espera
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes

UGRC	Unidade de Gestão da Relação com os Contribuintes
UNODC	<i>United Nations Office on Drugs and Crime</i>
UPS	Unidades de Alimentação Ininterrupta
UO	Unidade Orgânica
UUM/DS	<i>Uniform User Management and Digital Signatures</i>
VAT	<i>Value Added Tax</i>

