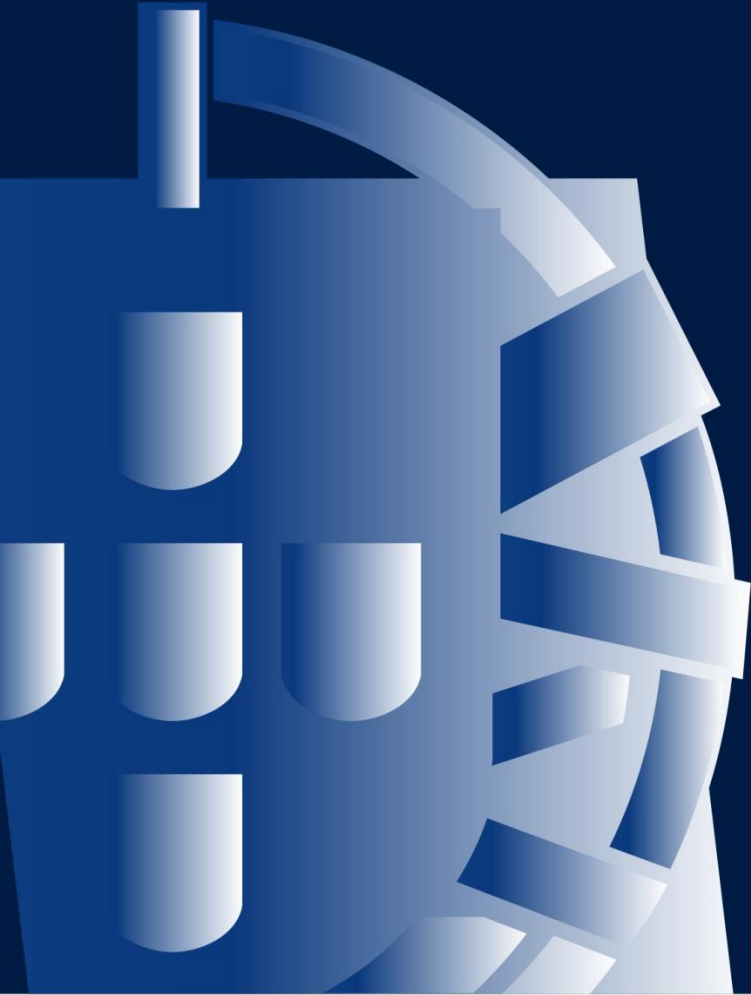




**AT**  
autoridade  
tributária e aduaneira

# Relatório de Atividades 2019



## **Relatório de Atividades 2019**

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.300

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira, em 30 de abril de 2020, e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º 205/2020-XXII, em 19 de maio de 2020)

## ÍNDICE

I. APRESENTAÇÃO .....	5
1. Nota Introdutória .....	7
2. Foi notícia.....	8
3. Números chave de 2019 .....	10
4. A Autoridade Tributária e Aduaneira. ....	11
4.1 Visão, Missão e Valores.....	11
4.2 Orgânica .....	13
II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL .....	15
III. AUTO-AVALIAÇÃO .....	19
1. QUAR 2019 – Análise dos resultados.....	21
1.1 Objetivo 1 - Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras.....	25
Indicador 1. Cobrança coerciva (milhões de euros) .....	25
Indicador 2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros).....	25
Indicador 3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%) .....	26
1.2 Objetivo 2 - Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras .....	28
Indicador 4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC, .....	28
declarações periódicas IVA e declarações IES/DA) .....	28
Indicador 5. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias) .....	29
Indicador 6. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %) .....	30
1.3 Objetivo 3 - Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas.....	31
Indicador 7. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses) .....	31
Indicador 8. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%) .....	32
Indicador 9. Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%) .....	33
Indicador 10. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias) .....	34
Indicador 11. Desalfandegamento de mercadorias-Importação/Exportação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm)) .....	35
1.4 Objetivo 4 - Assegurar uma gestão eficiente dos recursos.....	36
Indicador 12. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho .....	36
Indicador 13. Aprovação de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos) .....	37
Indicador 14. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%) .....	37
Indicador 15. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%) .....	38
1.5 Objetivo 5 - Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.....	40
Indicador 16. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%) .....	40
Indicador 17. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas) .....	41
Indicador 18. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos) .....	42
Indicador 19. Índice de segurança da informação (%) .....	42
2. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade) .....	43
2.1 Grau de concretização dos objetivos .....	43
2.2 Justificação dos desvios.....	44

3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2019 .....	47
3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas .....	47
3.2 Projetos em destaque .....	48
3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+) .....	50
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados .....	50
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas .....	51
6. Recursos humanos, financeiros e materiais .....	52
6.1 Recursos humanos .....	52
6.1.1 Igualdade de género .....	54
6.2 Recursos financeiros .....	55
6.2.1 Fontes de financiamento .....	55
6.2.2 Despesa realizada .....	57
6.2.3 Despesas com publicidade institucional .....	59
6.2.4 Contratação pública .....	59
6.2.5 Logística .....	59
6.3 Instalações .....	60
7. Avaliação do sistema de controlo interno .....	62
8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços .....	63
9. Apreciação da qualidade do serviço prestado .....	63
9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes .....	63
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos .....	65
10.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública .....	65
10.2 VAT gap na União Europeia .....	66
10.3 Tax Administration 2019 – OCDE .....	66
10.4 Avaliação comparativa com outras administrações aduaneiras da UE .....	68
11. Ranking dos serviços homogéneos .....	69
IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL .....	71
V. AVALIAÇÃO FINAL .....	77
1. Menção proposta .....	79
2. Conclusões prospetivas .....	80
ANEXOS .....	85
1. Atividades desenvolvidas em 2019 – Avaliação da execução .....	87
2. Avaliação do sistema de controlo interno .....	96
3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT .....	98
4. Balanço Social .....	101
5. Ranking dos serviços homogéneos .....	102
6. Cooperação internacional .....	106
7. Siglas .....	118



## I. APRESENTAÇÃO



## 1. Nota Introdutória

O presente Relatório de Atividades, elaborado nos termos das disposições do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro e da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, reflete o resultado do desempenho da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) durante o ano de 2019.

Na sequência do Plano de Atividades (PA) para 2019, este RA espelha a orientação estratégica para os resultados com aposta; na simplificação e facilitação do cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras, no combate à fraude e evasão fiscal e no incremento da qualidade do serviço prestado.

O esforço da AT tem-se, pois, centrado na simplificação do cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras para aqueles que cumprem, no apoio ao cumprimento relativamente àqueles que, querendo cumprir, tenham dificuldades em o fazer, na prevenção das situações de incumprimento e no reforço do combate àqueles que deliberadamente adotam atitudes fraudulentas e de evasão fiscal.

Nesta linha de orientação estratégica, foram implementados, em 2019, projetos e medidas que procuraram reforçar uma relação de proximidade e confiança com o contribuinte, apostando na digitalização e na desmaterialização, permitindo um menor dispêndio de tempo com o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras. Realça-se o alargamento do pagamento por MBWay, com a extensão ao IVA; o pedido desmaterializado, no Portal das Finanças, de pagamento em prestações de IRS e IRC, nos termos do D.L. 492/88, de 30/12, possibilitando ao contribuinte acompanhar o estado do seu pedido, tornando assim todo o processo mais célere e ágil; o alargamento do universo de declarações aduaneiras desmaterializadas e a maior automatização na sua tramitação. De referir também o progresso dos trabalhos que permitirão, a curto prazo, o alargamento do pré preenchimento automático de alguns dos campos da declaração periódica do IVA e a participação de rendas através do Portal das Finanças.

Em conclusão, considera-se que os objetivos, indicadores e atividades planeados para 2019 foram amplamente concretizados, refletindo a capacidade de compromisso da organização e o empenho e motivação de todos os trabalhadores na obtenção dos bons resultados que permitem à AT afirmar-se, cada vez mais, como uma organização de referência em termos de eficácia, eficiência e boa gestão dos recursos públicos.

## 2. Foi notícia

### Programa Regressar



Foi divulgado um conjunto de FAQ no Portal das Finanças relacionadas com a medida prevista no “Programa Regressar” de exclusão de tributação de 50% dos rendimentos do trabalho dependente e dos rendimentos empresariais e profissionais em sede de IRS. O “Programa Regressar” envolve várias áreas governativas e inclui medidas para apoiar os emigrantes, bem como os seus descendentes e outros familiares, de modo a que tenham melhores condições para voltar a Portugal.

### Operação “Manutenção Preventiva”



Ao longo do ano de 2019, a Inspeção Tributária e Aduaneira realizou várias ações preventivas, com particular incidência junto dos operadores económicos que tivessem iniciado recentemente a sua atividade, bem como dos setores do comércio a retalho e de prestações de serviços a consumidores finais. Uma dessas ações, de caráter preventivo e âmbito nacional, incidiu sobre o controlo dos estabelecimentos onde são exercidas atividades de manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos. Nesta ação foram visitadas cerca de 3.700 oficinas e contou com a participação no terreno de mais de 400 inspetores.

### Operação Osiris



Na sequência de uma investigação, no âmbito de um inquérito a empresas ligadas ao setor da comercialização de telemóveis, a AT e a Polícia Judiciária procederam à realização de 50 buscas domiciliárias e não domiciliárias, bem como de 14 detenções, por suspeitas da prática dos crimes de associação criminosa, fraude fiscal qualificada e branqueamento de capitais. Esta operação visou o desmantelamento de uma rede de fraude fiscal, em que existiam indícios de utilização do denominado esquema de “fraude em carrossel”, com o objetivo de não entregar ao Estado elevados montantes de IVA.

### Revisão das carreiras especiais da AT



Concretizou-se em 2019, através do Decreto-Lei n.º 132/2019, de 30 de agosto, a revisão de dez carreiras de regime especial das extintas DGCI e DGAIEC dando lugar a duas novas carreiras especiais.

### Reunião do Grupo de Trabalho da CPLP sobre IEC (GT-IEC)



Nos dias 24 a 26 de junho, decorreu em Lisboa, a primeira reunião presencial do Grupo de Trabalho da CPLP sobre IEC (GT-IEC). O objetivo deste grupo de trabalho é conhecer os IEC em vigor na CPLP, de modo a tornar viável uma troca de experiências e de divulgação pelas Administrações Tributárias e Aduaneiras. A reunião contou com a presença das delegações aduaneiras de Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Guiné Equatorial, Portugal, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste, além de vários dirigentes e técnicos da AT.



### AT em Contacto



A AT esteve presente nas Faculdades de Ciências e Direito da Universidade de Lisboa, na Futurália (Feira de Educação, Formação e Empregabilidade) e no Instituto Superior Técnico para realizar o workshop “Para novos começos, novos desafios – as finanças estão cá para te ajudar!” com o objetivo de esclarecer as dúvidas tributárias dos jovens estudantes relacionadas com a sua futura entrada na vida profissional. De um modo simples e personalizado, os jovens, pais e professores puderam ainda esclarecer dúvidas, conhecer o Portal TaxEdu, e perceber para onde vai o dinheiro dos impostos.

### Desmantelamento de um negócio de venda ilegal de combustível



Uma investigação da Unidade Antifraude Aduaneira da AT, levou ao desmantelamento de um negócio de venda ilegal de combustível. A fraude consistia em abastecer veículos através de garrafas de 5 de litros cheios de um produto derivado de uma mistura de hidrocarbonetos que funcionava como carburante (gasolina). Foram apreendidos diversos equipamentos eletrónicos, 235 litros de produto e de preparado e 126.000 euros em dinheiro.

### Crimes associados à legalização de imigrantes



Manteve-se em 2019 a colaboração da AT com as autoridades competentes para a investigação daqueles atos, com o objetivo de contribuir para a prossecução da investigação, ao apuramento de todas as eventuais condutas criminosas e à responsabilização dos seus alegados autores.

### Operação Elite



No âmbito desta ação estiveram envolvidos 45 inspetores tributários e cerca de 40 agentes da GNR e PSP, tendo sido apreendidos diversos elementos de prova, designadamente documentos contabilísticos, matrículas, documentação de legalização e ficheiros informáticos, para além da apreensão de 107 viaturas de alta gama.

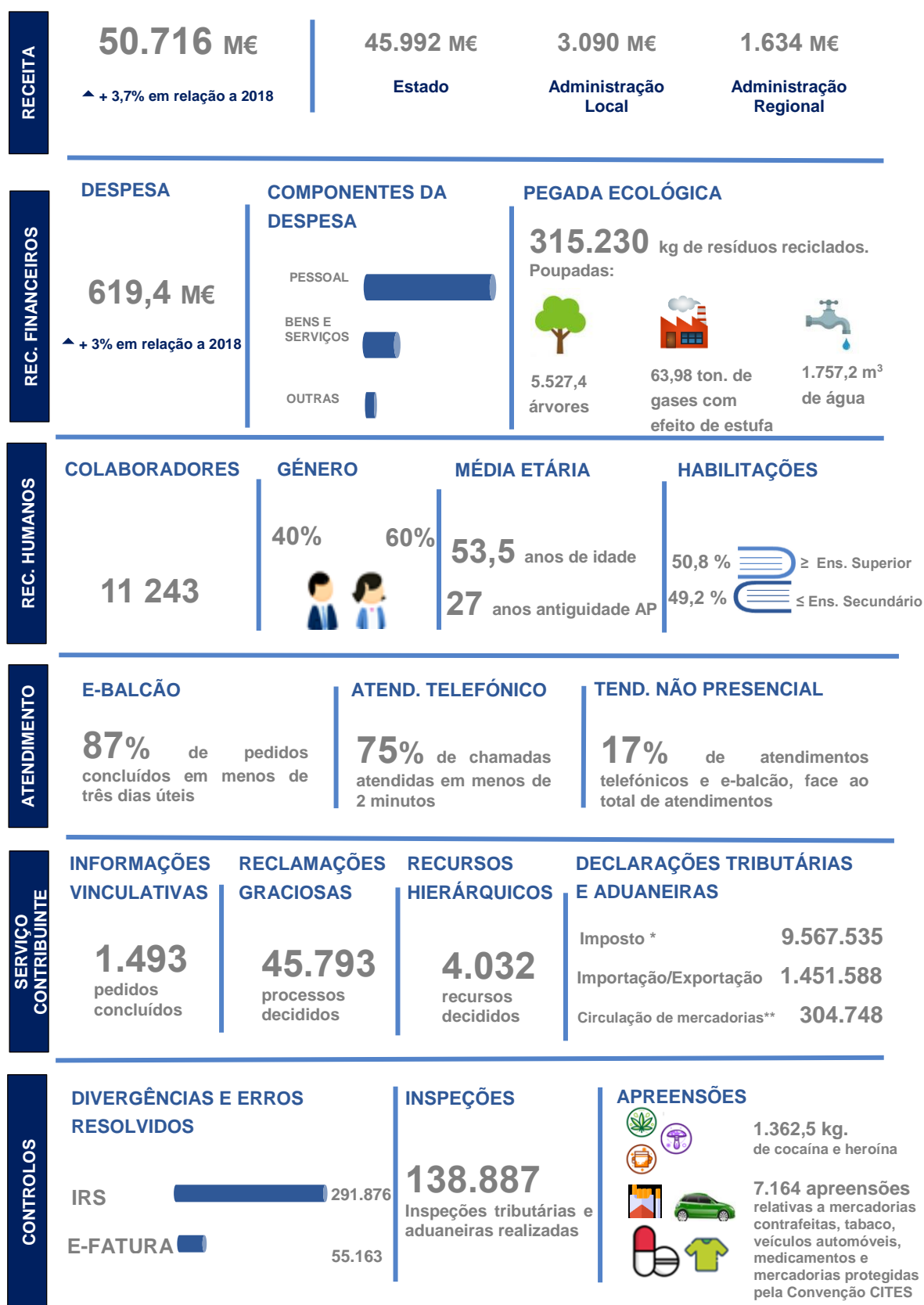
O esquema montado assentava na utilização de empresas “fantasma” para aquisição de veículos usados na UE de forma a não ser pago o IVA devido, e terá lesado o Estado português em mais de 8 milhões de euros, atividade que vinha sendo exercida desde 2015.

### Apreensão de Meixão vivo



No âmbito das ações de controlo efetuado sobre as bagagens dos viajantes, a AT procedeu à apreensão de 4 malas de porão, onde se encontrava acondicionado 31 Kg (peso escorrido) de meixão (espécie *anguilla anguilla*), em estado vivo. O meixão trata-se de uma das espécies mais traficadas no mercado negro para efeitos de consumo alimentar, em particular nos mercados asiáticos, sendo uma espécie protegida pela Convenção CITES. O meixão apreendido foi entregue ao Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas que assegurou a sua libertação no meio aquático de forma a preservar a vida dos espécimes e proteção da espécie.

### 3. Números chave de 2019



\* Liquidação/retenção de imposto: IRS (mod.3), IRC (mod.22), IVA (declarações periódicas), Retenções IRC/IRS/Selo, IMT (mod.1), DAV, DIC. Importação/Exportação: DAU de importação e exportação. \*\* Circulação de mercadorias: Declarações aduaneiras de trânsitos, movimentos de trânsito recebidos e e-DA

## **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, estão cometidas à AT as seguintes atribuições:

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

- Realizar e promover a investigação técnica e científica no domínio tributário e aduaneiro, tendo em vista o aperfeiçoamento das medidas legais e administrativas, a qualificação permanente dos recursos humanos, bem como o necessário apoio ao Governo na definição da política fiscal e aduaneira;
- Informar os contribuintes e os operadores económicos sobre as respetivas obrigações fiscais e aduaneiras e apoiá-los no cumprimento das mesmas;
- Assegurar o licenciamento do comércio externo dos produtos tipificados em legislação especial e gerir os regimes restritivos do respetivo comércio externo.

## VALORES

<b>Ética organizacional</b>	A AT garante tanto aos contribuintes e operadores económicos com os quais se relaciona, como aos seus colaboradores, um relacionamento assente em princípios de justiça e equidade.
<b>Transparência</b>	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.
<b>Imparcialidade</b>	A AT relaciona-se com os contribuintes de forma objetiva e imparcial, tendo sempre presente que todos os cidadãos são iguais perante a lei.
<b>Responsabilização</b>	A AT garante a prestação de contas da sua atividade e desempenho a todos os cidadãos, disponibilizando publicamente essa informação.
<b>Colaboração</b>	A AT colabora com outros organismos nacionais e internacionais na prossecução do interesse público e presta aos cidadãos um serviço eficaz e adequado.
<b>Profissionalismo</b>	A AT presta aos cidadãos um serviço de elevado nível técnico assente no domínio pelos seus colaboradores de um leque diversificado de competências.
<b>Inovação</b>	A AT adota uma atitude aberta e receptiva à inovação promovendo a transformação do conhecimento tácito dos seus colaboradores em conhecimento explícito e implementa as melhores 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. Dispõe de um órgão com competências decisórias e consultivas, o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT)<sup>1</sup>. Entre as suas várias competências, ao CAAT compete aprovar os projetos do quadro de avaliação e responsabilização, do plano e do relatório de atividades, para posterior aprovação pela tutela, bem como acompanhar a execução do plano de atividades e do orçamento.

A AT possui autonomia administrativa, obedecendo a sua organização interna a um modelo estrutural misto:

- 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:

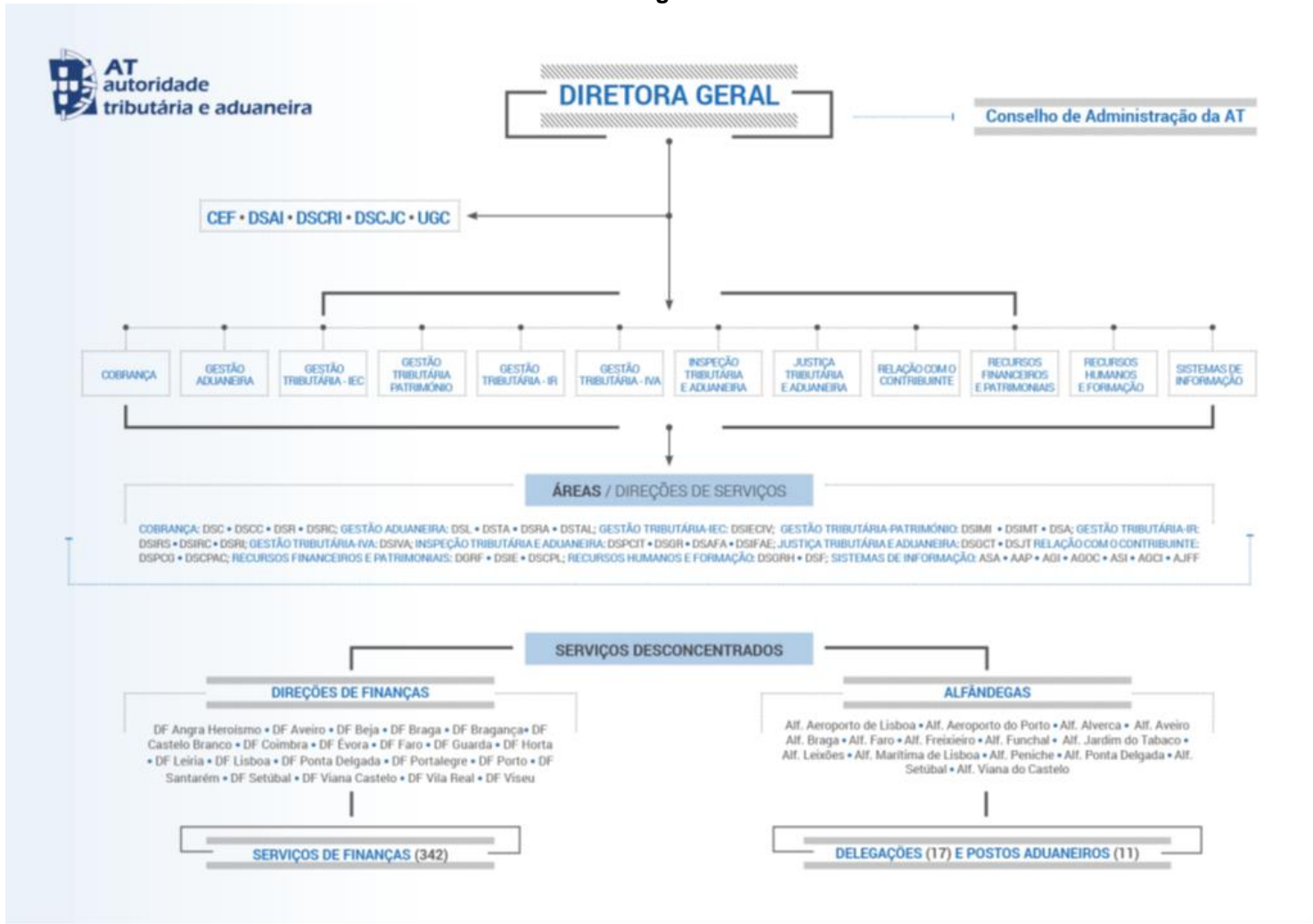
- Serviços centrais, compreendendo as Direções de Serviços, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros, a Unidade dos Grandes Contribuintes e as Equipas de Projeto Multidisciplinares;
- Serviços desconcentrados:
  - Regionais, designados por Direções de Finanças e Alfândegas;
  - Locais, designadas por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

A sua estrutura orgânica está definida nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15/12, que aprova a missão, atribuições, órgãos de direção, tipo de organização interna, princípios e instrumentos de gestão, receitas, despesas e quadro de cargos de direção;
- Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12, republicada pela Portaria n.º 155/2018, de 29/05, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis;
- Despacho n.º 1365/2012, de 31/12, republicado pelo Despacho n.º 5932/2018, de 18/06, que define as unidades orgânicas flexíveis dos serviços centrais da AT;
- Despacho n.º 1366/2012, de 31/12, que define a estrutura matricial das áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação da AT.

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

**Estrutura orgânica da AT**





## II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL





A receita fiscal do Estado foi de 45.992 milhões de euros em 2019, apresentando um acréscimo de 0,9% em relação ao previsto no Orçamento de Estado, o que refletiu, essencialmente, a cobrança para além do previsto de IVA (+363,4 M€), IRS (+266,2 M€) e IT (+80,1 M€).

### Receita fiscal do Estado

	2019		
	Orçamento	Dados Definitivos	Desvio
	milhões de euros		%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.905,0	13.171,2	2,1%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	6.335,8	6.317,1	-0,3%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	17.499,1	17.862,5	2,1%
Imposto de Selo (IS)	1.683,8	1.684,8	0,1%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.643,1	3.516,6	-3,5%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.347,3	1.427,4	5,9%
Imposto sobre Veículos (ISV)	802,9	727,5	-9,4%
Imposto Único de Circulação (IUC)	394,5	402,4	2,0%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	294,8	279,4	-5,2%
Outros do Cap. I e II	695,3	603,2	-13,2%
<b>Total</b>	<b>45.601,6</b>	<b>45.992,0</b>	<b>0,9%</b>

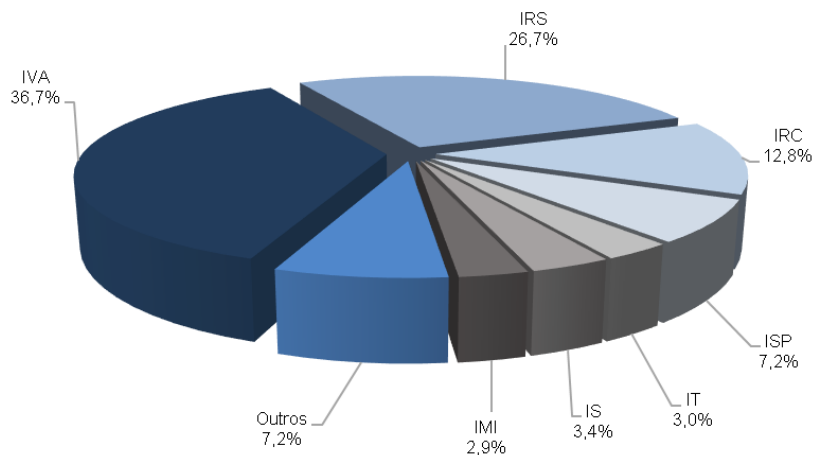
A receita fiscal dos impostos administrados pela AT, em 2019, totalizou 50.716 milhões de euros, conforme se pode observar no quadro seguinte, representando um aumento da receita fiscal cobrada de 1.819,3 milhões de euros e um crescimento de 3,7%, comparativamente a 2018.

### Receita fiscal administrada pela AT

	2018	2019	Varição
	milhões de euros		%
<b>Receita Líquida Total</b>	<b>48.896,7</b>	<b>50.716,0</b>	<b>3,7%</b>
<b>Receita fiscal do Estado</b>			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.904,5	13.171,2	2,1%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	6.340,0	6.317,1	-0,4%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	16.670,3	17.862,5	7,2%
Imposto de Selo (IS)	1.564,5	1.684,8	7,7%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.286,2	3.516,6	7,0%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.375,6	1.427,4	3,8%
Imposto sobre Veículos (ISV)	767,0	727,5	-5,2%
Imposto Único de Circulação (IUC)	369,9	402,4	8,8%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	290,9	279,4	-4,0%
Outros do Cap. I e II	682,5	603,2	-11,6%
<b>Total</b>	<b>44.251,5</b>	<b>45.992,0</b>	<b>3,9%</b>
<b>Receita fiscal transferida para a administração local</b>			
Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI)	1.498,4	1.476,9	-1,4%
Imposto Municipal Sobre Transmissões (IMT)	975,6	976,3	0,1%
Derrama	308,4	354,1	14,8%
Outros	271,3	282,9	4,3%
<b>Total</b>	<b>3.053,7</b>	<b>3.090,1</b>	<b>1,2%</b>
<b>Receita fiscal transferida para as regiões autónomas</b>			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	392,3	391,9	-0,1%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	165,4	174,9	5,7%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	744,2	765,7	2,9%
Imposto de Selo (IS)	43,9	46,7	6,3%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	126,1	124,1	-1,6%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	76,6	82,2	7,3%
Imposto sobre Veículos (ISV)	17,8	17,7	-0,6%
Imposto Único de Circulação (IUC)	9,9	11,0	11,1%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	14,9	19,1	27,6%
Outros do Cap. I e II	0,4	0,7	58,8%
<b>Total</b>	<b>1.591,6</b>	<b>1.633,9</b>	<b>2,7%</b>

### Estrutura dos principais impostos em 2019

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2019, o IVA manteve-se como o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 36,7%, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 26,7% e 12,8%, respetivamente (ver gráfico acima). Os três maiores impostos em conjunto representam ligeiramente mais de 3/4 da receita fiscal total administrada pela AT.



### III. AUTOAVALIAÇÃO



## 1. QUAR 2019 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2019 foi definido no âmbito do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), instituído pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro.

O QUAR 2019 integra 5 objetivos e 19 indicadores (mais um objetivo e mais três indicadores do que o do ano anterior), o que decorre, essencialmente, da necessidade de dar cumprimento ao determinado na Lei do OE 2019 (art.º 16º, nº. 6 e art.º 25º), conduzindo a um reajustamento das ponderações dos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

Foram definidos os seguintes objetivos operacionais (OB) para 2019:

- 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 Assegurar uma gestão eficiente dos 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 30% na avaliação final da AT.


A **eficiência** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 3 e 4, com o peso de 55% 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 desses objetivos.

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução do ano de 2019, onde através da avaliação do grau de realização dos objetivos operacionais, medido pela execução dos indicadores selecionados, se pretende avaliar o desempenho da AT.

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

 <b>AT</b> autoridade tributária e aduaneira		<b>QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2019</b>					
<b>Missão:</b>	A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.						
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>							
<b>OE 1</b>	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do <i>tax gap</i> .						
<b>OE 2</b>	Melhorar o serviço prestado aos contribuintes e operadores económicos, facilitando o cumprimento voluntário e apoiando a competitividade económica.						
<b>OE 3</b>	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente.						
<b>OE 4</b>	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.						
<b>Objetivos Operacionais (OB)</b>							
<b>Eficácia</b> <span style="float: right;">Ponderação: 30% Desempenho: 31,8</span>							
<b>OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras</b> <span style="float: right;">Ponderação: 50% Desempenho: 58,2</span>							
	Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
1.	Cobrança coerciva (milhões de euros)	[945,9;1156,1]	1 322	40%	1 241,3	117,6	DSGCT
2.	Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	[1200;1500]	1 900	40%	1 730,8	117,3	DSPCIT
3.	Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[70;80]	90	20%	82,6	112,7	DSJT
<b>OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b> <span style="float: right;">Ponderação: 50% Desempenho: 47,8</span>							
	Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
4.	Nível de cumprimento de obrigações declarativas	[93;96]	100	40%	94,6	100,0	DSIRS / DSIRC / DSIVA
5.	Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	[70;95]	60	30%	129,0	73,6	DSPCG
6.	Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	[75;85]	95	30%	87,2	111,9	DSCPAC
<b>Eficiência</b> <span style="float: right;">Ponderação: 55% Desempenho: 63,6</span>							
<b>OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b> <span style="float: right;">Ponderação: 20% Desempenho: 20,5</span>							
	Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
7.	Reclamações graciosas (prazo médio de decisão em meses)	[3;3,8]	1	20%	2,7	107,0	DSJT
8.	Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	[55;65]	80	20%	60,9	100,0	DSJT
9.	Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%)	[93;95]	100	20%	95,6	106,7	DSR
10.	Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	[15;25]	10	20%	16,9	100,0	DSR / DSIRS
11.	Desalfandagem de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	[5;9]	3	20%	5:12	100,0	DSRA
<b>OB 4 Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b> <span style="float: right;">Ponderação: 80% Desempenho: 95,2</span>							
	Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
12.	Porcentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	[90;95]	100	70%	100,0	125,0	DSGRF / DSGRH
13.	Aprovação de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)	[2;4]	6	10%	2,0	100,0	DSGRH
14.	Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	[70;80]	95	10%	87,0	115,0	DSF
15.	Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	[95;98]	99	10%	97,4	100,0	SI
<b>Qualidade</b> <span style="float: right;">Ponderação: 15% Desempenho: 14,8</span>							
<b>OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b> <span style="float: right;">Ponderação: 100% Desempenho: 98,7</span>							
	Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
16.	Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	[72;78]	90	30%	66,4	92,2	DSPCG
17.	Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	[75;85]	95	30%	77,0	100,0	DSCPAC
18.	Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	[12;18]	25	20%	17,1	100,0	DSCPAC
19.	Índice de segurança da informação (%)	[77;80]	95	20%	81,8	105,1	ASI

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

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação no parâmetro	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	50,0%	58,2%
	2	50,0%	47,8%
Eficiência	3	20,0%	20,5%
	4	80,0%	95,2%
Qualidade	5	100,0%	98,7%
<b>Avaliação global do desempenho da AT</b>			<b>110,2%</b>

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. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	SCO/SINQUER	80% ( $\Sigma$ proc. SCO extintos no p.p. ano / $\Sigma$ proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no próprio ano) + 20% ( $\Sigma$ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no próprio ano) / ( $\Sigma$ proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no próprio ano)
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA	$\frac{((N^{\circ} \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta)) + (N^{\circ} \text{ de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta)) + (N^{\circ} \text{ de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes + } (N^{\circ} \text{ de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações IES/DA, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações IES/DA, do ano, em falta)) / 4) * 100}{100}$
5. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$\frac{((\Sigma (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - n^{\circ} \text{ dias de suspensão fora da AT}) \text{ dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos}) + (\Sigma \text{ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes} - n^{\circ} \text{ dias de suspensão fora da AT}))}{\text{Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas}}$
6. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$\frac{[N^{\circ} \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis / } (n^{\circ} \text{ pedidos pendentes no início do ano + } n^{\circ} \text{ ped. entrados no próprio ano})] * 100}{100}$
7. Reclamações graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$\frac{[\Sigma (\text{Data da decisão} - \text{Data de instauração}) + \Sigma (\text{Data do momento do cálculo} - \text{Data de instauração de processos sem decisão})] / N^{\circ} \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}}{12}$
8. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	$\frac{(N^{\circ} \text{ processos RH extintos no pp ano} / N^{\circ} \text{ processos RH pendentes no início do ano e instaurados no pp ano}) * 100}{100}$
9. Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%)	Aplicação informática IVA	$\frac{(\text{Reembolsos de IVA pagos antes do fim do prazo legal} / \text{Total de pedidos de reembolsos de IVA pagos}) * 100}{100}$
10. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	SR Cobrança	$\frac{[\Sigma (\text{data pagamento reemb. IRS por transferência bancária de declarações do ano} - \text{data de submissão da declaração mod. 3 IRS}) / N^{\circ} \text{ de reembolsos pagos por transferência bancária}]}{30}$
11. Desalfandegamento de mercadorias-Import/Export. (tempo médio (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	$\frac{((\Sigma \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação} / \text{Declarções de Importação}) * 70\%) + ((\Sigma \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação} / \text{Declarções de Exportação}) * 30\%) \text{, excluídos os fins de semana}}{60}$
12. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	DSGRH / DSGRF	$\frac{(N^{\circ} \text{ de trabalhadores com processamento da valorização efetuado até ao final do mês seguinte ao do encerramento da avaliação no sistema central} / N^{\circ} \text{ total de trabalhadores com processo de avaliação encerrado com direito à valorização remuneratória}) * 100}{100}$
13. Aprovação de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)	DSGRH	N.º de regulamentos aprovados no prazo em pontos: Regulamento aprovado até setembro, 3 pontos; regulamento aprovado em setembro, 2 pontos, regulamento aprovado depois de setembro, 1 ponto.
14. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	SGF	$\frac{(N^{\circ} \text{ de trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação} / N^{\circ} \text{ total de trabalhadores}) * 100}{100}$
15. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$\frac{(\text{Total de horas de disponibilidade real} / \text{Total de horas de disponibilidade previsto}) * 100}{100}$
16. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$\frac{(N^{\circ} \text{ de classificações de Bom e Muito Bom} / N^{\circ} \text{ total de respostas}) * 100}{100}$
17. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$\frac{60\% (N^{\circ} \text{ total de chamadas servidas} / N^{\circ} \text{ total de chamadas recebidas}) + 40\% (N^{\circ} \text{ Chamadas servidas no 2}^{\circ} \text{ minuto} / N^{\circ} \text{ de chamadas servidas})}{100}$
18. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA	$\frac{(N^{\circ} \text{ atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão)} / \text{Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)}) * 100}{100}$
19. Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$\frac{(\text{Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados)} / \text{Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira}) * 100}{100}$

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

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2019		Em 31 de dezembro de 2019	
		N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)	N.º efetivos (d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340	17	0
Dirigente Intermédio*	16	279	4 464	273	-96
Chefia Tributária	16	1 191	19 056	1 240	784
Investigação Tributária	12	6	72	6	0
Técnico Superior	12	435	5 220	420	-180
Técnico Superior Aduaneiro	12	265	3 180	254	-132
Técnico Superior de Laboratório	12	0	0	0	0
Especialista de Informática	12	110	1 320	97	-156
Técnico Economista	12	104	1 248	98	-72
Técnico Jurista	12	17	204	16	-12
GAT-Gestão Tributária	12	1 233	14 796	1 166	-804
GAT-Inspeção Tributária	12	2 649	31 788	2 549	-1 200
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2 868	34 416	2 833	-420
Técnico Verificador Aduaneiro	12	220	2 640	218	-24
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18	2	0
Secretário Aduaneiro	9	175	1 575	172	-27
Técnico de Informática	9	71	639	63	-72
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	555	4 995	543	-108
Assistente Técnico	8	999	7 992	900	-792
Subinspetor	8	1	8	0	-8
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16	1	-8
Assistente Operacional	5	194	970	375	905
Outras	5	1	5	0	-5
<b>TOTAL</b>		<b>11 394</b>	<b>134 962</b>	<b>11 243</b>	<b>-2 427</b>

\* Os Chefes de EPM1 e EPM2, para efeitos de QUAR, encontram-se integrados como dirigentes intermédios.

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2019		Orçamento - dezembro de 2019	
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(b)-(c)
Funcionamento	591,3	727,3	619,4	107,9
Despesas c/pessoal	481,8	550,4	474,5	75,9
Aquisição de bens e serviços	86,0	133,3	120,5	12,8
Despesas restantes	0,7	1,0	0,5	0,5
Outras despesas correntes	11,4	2,0	1,9	0,1
Despesas de capital	11,4	40,6	21,9	18,6
Investimento	5,9	5,7	0,0	5,7
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>597,3</b>	<b>733,1</b>	<b>619,4</b>	<b>113,7</b>

\* Disponível após cativos e alterações orçamentais.



## 1.1 Objetivo 1 - Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras

Indicadores	2017	2018	2019				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.066,7	1.290,3	[945,9;1.156,1]	1.322	40%	1.241,3	117,6 Superado
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.731,5	1.837,0	[1.200;1.500]	1.900	40%	1.730,8	117,3 Superado
3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	84,3	84,4	[70;80]	90	20%	82,6	112,7 Superado

### Indicador 1. Cobrança coerciva (milhões de euros)

Em 2019, cobrou-se coercivamente 1.241,3 milhões de euros, valor que se situa acima do limite superior do intervalo definido como meta, permitindo atingir uma taxa de realização de 117,6% e conduzindo, deste modo, à superação do indicador. Este resultado situa-se cerca de 3,8% abaixo do alcançado em 2018, mas 16,3% acima do registado em 2017.

A cobrança coerciva agrega os montantes de dívida de tributos, coimas e outras dívidas, expressamente previstas na lei, arrecadadas no âmbito do processo de execução fiscal, instaurado após esgotados os prazos legais para o pagamento voluntário.

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

- Acompanhamento e controlo do desempenho dos sistemas de cobrança coerciva, aferindo a qualidade dos atos praticados e a rapidez de execução;
- Acompanhamento dos resultados dos órgãos regionais;
- Disponibilização de informação de gestão e de suporte à decisão, que permita uma maior eficiência na gestão da carteira da dívida e maior eficácia na obtenção de resultados;
- Implementação de medidas de gestão, suportada na análise da maturidade das fases e da dívida.

### Indicador 2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)

O resultado alcançado, em 2019, de 1.730,8 milhões de euros, situou-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo a uma taxa de realização de 117,3% e à superação do indicador. Este resultado traduziu-se numa diminuição de 5,8%, face ao ano anterior, mas bastante próximo do registado em 2017.

O indicador integra a totalidade das correções efetuadas pela Inspeção Tributária e Aduaneira (ITA), ou seja, no que se refere à área tributária, resulta do somatório do imposto em falta com 20% das correções à matéria coletável de IR. No que se refere à área aduaneira, resulta do valor dos montantes propostos para cobrança da área aduaneira. Inclui, à semelhança dos anos anteriores,

não apenas as correções efetuadas diretamente pela inspeção, mas também as regularizações voluntárias efetuadas pelos contribuintes, em consequência dos procedimentos de inspeção.

O resultado atingido inclui 1.715 milhões de euros, proveniente de correções inspetivas da área tributária e 15,8 milhões de euros provenientes dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira. Este resultado foi condicionado pela ocorrência de situações extraordinárias (*outliers*), designadamente três ações desenvolvidas pela inspeção tributária, que originaram correções de 407,3 milhões de euros.

### Correções inspetivas tributárias e aduaneiras, em 2019

(milhões de euros)

Indicador	Inspeção tributária		Inspeção aduaneira	Subtotal	Total com fórmula de cálculo
	Correções	Regularizações voluntárias			
Correções à matéria/rendimento coletável	3.064,7	1.097,3		4.162	832,4
Imposto detetado em falta	701,3	181,3		882,6	882,6
<b>Subtotal realizado</b>					<b>1.715,0</b>
Montantes propostos para cobrança pela área aduaneira	-	-	15,8	15,8	15,8
<b>Total</b>					<b>1.730,8</b>

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2019 relacionam-se com as seguintes medidas:

- Reforço da presença da ITA no terreno, através da realização de ações programadas a nível central, focadas em áreas de risco prioritárias;
- Utilização mais eficiente da informação financeira, proveniente da troca de informação internacional;
- Intensificação do acompanhamento de fenómenos de planeamento fiscal agressivo, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo;
- Otimização do potencial de sinergias de informação entre a área tributária e a área aduaneira, visando o incremento do conhecimento da atividade do contribuinte/operador económico e uma mais eficiente análise de risco;
- Intensificação do recurso à ferramenta dos controlos multilaterais e a equipas de investigação conjuntas internacionais, quando aplicável, nomeadamente sob a égide da EUROPOL, OLAF ou EUROJUST.

#### Indicador 3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)

O resultado alcançado (82,6%) situou-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo a uma taxa de realização de 112,7% e à superação da

meta definida. Este resultado obtido, em 2019, traduziu-se numa diminuição de 1,8 p.p. face ao ano anterior, mas foi praticamente idêntico ao resultado verificado em 2017.

Este indicador pretende demonstrar a eficácia processual dos processos de redução de coimas e contraordenações, tramitados no SCO e dos processos de inquérito criminal, tramitados no SINQUER, com uma ponderação no resultado final do indicador de 80% e 20%, respetivamente. Para o seu cálculo são excluídos os dados relativos à AT-RAM.

#### Eficácia processual no SCO e SINQUER (%): 2018-2019

Componente do indicador	2018	2019
Eficácia processual no SCO	86,96	84,7
Eficácia processual no SINQUER	74,1	74,3
<b>Total do indicador</b>	<b>84,4</b>	<b>82,6</b>

No que se refere à componente deste indicador relacionado com o SINQUER, alcançou-se no final do ano, em comparação com 2018, um aumento da eficácia processual que decorre essencialmente do decréscimo de 21,2% registado na instauração deste tipo de processos.

#### SCO e SINQUER – Instaurações e pendências: 2018-2019

Ano	SCO		SINQUER		Total	
	Instaurados no ano	Pendentes no final do ano	Instaurados no ano	Pendentes no final do ano	Instaurados no ano	Pendentes no final do ano
2018	3.058.682	464.641	4.352	1.555	3.063.034	466.196
2019	2.734.864	491.0831	3.431	1.275	2.738.295	492.358
<b>2019/2018 em %</b>	<b>-10,59%</b>	<b>5,69%</b>	<b>-21,16%</b>	<b>-18,01%</b>	<b>-10,60%</b>	<b>5,61%</b>

Para a obtenção dos resultados alcançados contribuíram as medidas de correção/reforço implementadas, nomeadamente:

- Monitorização e acompanhamento dos resultados, bem como extração da informação de gestão necessária para apuramento dos indicadores e deteção de desvios;
- 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 com 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.

## 1.2 Objetivo 2 - Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Indicadores	2017	2018	2019				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC, decl. periódicas IVA e decl. IES/DA)	-	-	[93;96]	100	40%	94,6	100,0 Atingido
5. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	99,3	81,2	[70;95]	60	30%	129,0	73,6 Não atingido
6. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	67,3	84,1	[75;85]	95	30%	87,2	111,9 Superado

### Indicador 4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC, declarações periódicas IVA e declarações IES/DA)

O resultado alcançado, em 2019, situou-se em 94,6%, dentro do intervalo definido como meta, registando, assim, uma taxa de realização de 100%, significando que o indicador foi atingido.

Este indicador visa a aferição dos níveis de cumprimento voluntário de obrigações declarativas em sede de impostos sobre o rendimento (IRS e IRC) e de IVA, integrando ainda, em 2019, uma nova componente relacionada com as declarações IES/DA. O resultado obtido decorre da média das suas quatro componentes, as quais possuem todas o mesmo peso no resultado final.

### Nível de cumprimento das obrigações declarativas: 2018-2019

Componente do indicador	2018	2019			Total
	Total	Nº declarações entregues no prazo	Nº declarações vigentes (s/ faltosos)	Nº declarações de faltosos	
Declarações Mod. 3 IRS	98,8	5.270.551	5.319.849	25.260	98,6
Declarações Mod. 22 IRC	93,2	477.202	486.074	20.853	94,1
Declarações periódicas de IVA	95,4	3.621.421	3.796.250	-	95,4
Declarações IES/DA	-	433.013	442.554	37.197	90,3
<b>Total do indicador</b>	<b>95,8</b>				<b>94,6</b>

Relativamente às declarações IES/DA, constatamos que o nível de cumprimento declarativo, quando comparado com as restantes declarações que compõem o indicador, se situa a um nível inferior.

Este nível de cumprimento deve-se ao facto de, por um lado se tratar de uma declaração cujo preenchimento poderá ser complexo e moroso em face da dimensão e atividade da entidade declarante e, por outro, pelo facto de se tratar de uma declaração que, ao contrário das restantes, não dá origem a liquidação de imposto, uma vez que se trata de uma declaração de natureza contabilística, entregue para efeitos estatísticos, fiscais e para registo da prestação de contas.

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

- Simplificação do cumprimento, de que constituem exemplos a Declaração Automática de IRS (IRS Automático) e o IVA Automático, bem como o alargamento das situações de pré-preenchimento;
- Envio de alertas sobre os prazos de cumprimento das obrigações declarativas;
- Disponibilizações de ajudas ao preenchimento das declarações;
- Resposta em tempo útil às dúvidas colocadas pelos contribuintes relativas ao cumprimento das suas obrigações declarativas;
- Detecção atempada da situação de falta de entrega das declarações e subsequente emissão de liquidações oficiosas nas situações em que se mantém o incumprimento e aplicação das correspondentes penalizações, o que constitui, também, um fator indutor do cumprimento.

#### **Indicador 5. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)**

Em 2019, o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 129 dias, resultado que se situa desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo da meta conduzindo deste modo a uma taxa de realização de 73,6%. Face a 2018, o resultado alcançado evidencia uma evolução negativa.

As metas, que têm vindo a ser definidas em termos de prazo de resposta a pedidos de informação vinculativa, traduzem o empenho da AT em prestar um serviço célere, na medida em que se têm situado bastante abaixo dos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da Lei Geral Tributária (LGT), os quais, em 2019, eram de 75 e 150 dias, respetivamente, para os pedidos de carácter urgente ou normal.

#### **Informações vinculativas: 2018-2019**

Componente do Indicador	Informações vinculativas			
		2018	2019	2019/2018 em %
Concluídas	N.º informações	1.485	1.493	<b>0,5</b>
	N.º de dias	101.570	141.005	<b>38,8</b>
Pendentes	N.º informações	457	687	<b>50,3</b>
	N.º de dias	56.166	140.272	<b>149,7</b>
Total	N.º informações	1.942	2.180	<b>12,3</b>
	N.º de dias	157.736	281.277	<b>78,3</b>
<b>Total do indicador (dias)</b>		<b>81,2</b>	<b>129,0</b>	<b>58,9</b>

De referir ainda que, embora o resultado deste indicador tenha tido uma evolução negativa face ao ano anterior - ano em que um esforço significativo nesta área permitiu que a meta fosse alcançada

– verifica-se que, em 2019, o número total de informações vinculativas (respondidas e pendentes) cresceu cerca de 12% face ao ano anterior.

Assim, não obstante o esforço desenvolvido, o acréscimo do número de pedidos, fruto em grande medida de alterações legislativas frequentes e que, em alguns casos, se revestem de alguma complexidade, a par com a escassez de recursos, que tem vindo a agravar-se, potenciou o aumento do tempo de pendência e, conseqüentemente, o do prazo médio de resposta.

As principais medidas adotadas relativamente a este indicador foram, designadamente, as seguintes:

- Incremento das fichas doutrinárias divulgadas no Portal das Finanças com os entendimentos sancionados em sede de informações vinculativas, em ordem a evitar que contribuintes com situações idênticas apresentem novos pedidos sobre o mesmo tema e, deste modo, reduzir as solicitações e, logo, aumentar a capacidade de resposta;
- Identificação de questões suscetíveis de gerar dúvidas de interpretação por parte dos contribuintes e, proactivamente, proceder à divulgação dos correspondentes esclarecimentos, também, neste caso, com o objetivo de reduzir o número de solicitações;
- Implementação do trabalho de grupo para a análise e informação das questões de elevada complexidade em ordem a reduzir o respetivo tempo de resposta.

#### Indicador 6. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)

Alcançou-se em 2019, um resultado de 87,2%, situando-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo a uma taxa de realização de 111,9% e à superação da meta definida. Este resultado evidencia uma evolução positiva face a 2018 e 2017, com um aumento de cerca de 3,1 p.p. e 19,9 p.p., respetivamente.

Este indicador reflete a preocupação crescente da AT em fomentar a utilização dos canais remotos de atendimento no relacionamento com os contribuintes e operadores económicos. Avalia não só a capacidade de resposta a questões submetidas eletronicamente, mas também a rapidez dessa resposta. O bom desempenho do indicador é ainda reforçado pelo facto de se ter registado um aumento de cerca de 13,1% no número de pedidos registados que foi totalmente correspondido por um aumento de cerca de 13,2% no número de pedidos concluídos.

#### Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis): 2018-2019

Componente do Indicador	Nº de pedidos			2019/2018 em %
		2018	2019	
Nº pendentes no início do ano		6.524	6.317	<b>-3,2</b>
Nº registados no ano		471.278	532.813	<b>13,1</b>
Nº concluídos	Total	472.156	534.459	<b>13,2</b>
	Até 3 dias	402.004	469.912	<b>16,9</b>
<b>Total do indicador (%)</b>		<b>84,1</b>	<b>87,2</b>	

Para os resultados obtidos contribuiu, nomeadamente, a implementação das seguintes medidas:

- Disponibilização de uma plataforma de consulta de informação de gestão - Dashboard CRM e-balcão -, bem como um módulo de extração de relatórios, que podem ser customizados por cada UO/Gestor de equipa;
- A disponibilização de FAQ e outras informações no Portal das Finanças para esclarecimento das principais dúvidas dos diferentes tipos de contribuintes;
- A forte descentralização da resposta às questões colocadas por esta via.

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

Indicadores	2017	2018	2019				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
7. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)	3,7	3,3	[3;3,8]	1	20%	2,7	107,0 Superado
8. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	48,6	56,8	[55;65]	80	20%	60,9	100,0 Atingido
9. Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%)	92,7	95,2	[93;95]	100	20%	95,6	106,7 Superado
10. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	23,0	17,0	[15;25]	10	20%	16,9	100,0 Atingido
11. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:46	5:14	[5;9]	3	20%	5:12	100,0 Atingido

#### Indicador 7. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)

O resultado alcançado, neste indicador foi de 2,7 meses, refletindo uma taxa de realização de 107% e situando-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta, conduzindo, deste modo, à sua superação.

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

A evolução dos resultados deste indicador, registando uma diminuição de 1 mês face a 2017, evidencia o empenho da AT na resolução dos processos mais antigos e/ou de mais elevada complexidade técnica.

### Reclamações gratuitas: 2018-2019

Componente do Indicador	Reclamações Gratuitas			
		2018	2019	2019/2018 em %
Extintos	N.º processos	43.721	45.793	4,7
Pendentes	N.º processos	3.958	3.856	-2,6
Total	N.º processos	47.679	49.649	4,1
	N.º de meses	157.192	135.232	-14,0
<b>Total do indicador (meses)</b>		<b>3,3</b>	<b>2,7</b>	<b>-17,4</b>

Para o resultado alcançado, em 2019, contribuíram as medidas de correção/reforço implementadas, nomeadamente:

- Monitorização mensal dos processos pendentes com ênfase nas reclamações gratuitas que apresentam um prazo de decisão superior ao legal e deteção dos desvios;
- Acompanhamento dos pedidos de informação do processo que impedem a decisão das reclamações gratuitas;
- Melhoria das funcionalidades existentes no sistema do contencioso administrativo tributário;
- Controlo da qualidade de informação existente na base de dados, de modo a que a situação processual constante na aplicação de suporte corresponda à real.

### Indicador 8. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)

A taxa de resolução dos recursos hierárquicos, em 2019, foi de 60,9%, resultado que se situou dentro do intervalo da meta e que conduziu a uma taxa de realização de 100%.

Este indicador foi introduzido, pela primeira vez, no QUAR 2019 e mede a capacidade da AT de apreciar e decidir este tipo de processos de contencioso administrativo.

O seu resultado tem apresentado uma tendência crescente, registando, em 2019, um aumento de 4,1 p.p., quando comparada com o período homólogo de 2018.

### Recursos hierárquicos: 2018-2019

Componente do Indicador	Nº de pedidos		
	2018	2019	2019/2018 em %
Pendentes no início ano	3.701	3.172	-14,3
Instaurados	3.345	3.444	3,0
Extintos	4.004	4.032	0,7
<b>Total do indicador (%)</b>	<b>56,8</b>	<b>60,9</b>	



Este aumento fica a dever-se, essencialmente, a uma diminuição de 6,1% do volume de serviço enfrentado, face ao mesmo período do ano anterior, dado que o nível de trabalho realizado foi idêntico.

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2019 relacionam-se com as seguintes medidas:

- A subdelegação, em determinadas condições, de competências decisórias nos diretores de finanças, obviando a uma excessiva concentração deste tipo de processos nos serviços centrais, o que veio aumentar a capacidade e a celeridade de resposta;
- Monitorização regular dos resultados e deteção dos desvios;
- Controlo do nível de resolução dos recursos hierárquicos nas unidades orgânicas, bem como dos pedidos de informação do processo que impedem a sua decisão;
- Verificação dos processos que aguardam a revogação do ato ou o envio para a entidade competente para decidir, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de subida de 15 dias estabelecidos no art.º 66.º, n.º 3 do CPPT;
- Verificação dos processos que aguardam decisão da entidade competente, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de decisão de 60 dias estabelecidos no art.º 66.º, n.º 5 do CPPT.

#### **Indicador 9. Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%)**

Em 2019, os reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal totalizaram 95,6%, resultado que se situou favoravelmente acima do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Este indicador mede a capacidade da AT em efetuar os reembolsos de IVA antes do final do respetivo prazo legal, abrangendo todos os reembolsos independentemente do prazo legal, seja de 30 dias ou o final do 2.º mês seguinte ao da entrega da declaração periódica. Pretende-se o aumento na eficiência do serviço prestado de modo a contribuir para a melhoria da situação de tesouraria das empresas e demais agentes económicos.

#### **Reembolsos de IVA: 2018-2019**

Componente do Indicador	Reembolsos		
	2018	2019	2019/2018 em %
Reembolsos pagos antes do prazo legal	84.636	87.213	<b>3,0</b>
Pedidos de reembolsos de IVA pagos	88.924	91.221	<b>2,6</b>
<b>Total do indicador (%)</b>	<b>95,2</b>	<b>95,6</b>	

Embora este indicador só integre o QUAR da AT desde 2019, a monitorização que já vinha sendo feita do mesmo permite concluir que o resultado deste indicador tem apresentado uma tendência

crescente, registando, em 2019, um aumento de 2,9 p.p. e 0,4 p.p., quando comparada com o período homólogo de 2017 e 2018, respetivamente.

Para o resultado alcançado em 2019 contribuíram as seguintes medidas:

- Acompanhamento e monitorização da análise e despacho dos pedidos de reembolso;
- Controlo e análise das situações de emissão de reembolso para além da data limite;
- Controlo das situações de risco, em colaboração com outros serviços da AT, nomeadamente, a inspeção tributária, a fim de prevenir pagamentos indevidos;
- Autonomização dos reembolsos por tipo e prazo de pagamento nos saldos de autorização no Sistema de Gestão de Fluxos Financeiros.

#### **Indicador 10.** Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)

Em 2019, o prazo médio de pagamento, por transferência bancária (TEI), dos reembolsos de IRS foi de 16,9 dias, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

Este indicador traduz o compromisso da AT em reembolsar os contribuintes em prazo substancialmente mais reduzido do que aquele que lhe é legalmente imposto, promovendo, assim, a melhoria do serviço prestado. Em 2019, o indicador é mais abrangente do que no ano anterior, uma vez que passa a integrar todos os reembolsos de IRS, independentemente de as declarações que lhes dão origem terem, ou não, sido entregues dentro do prazo legal, desde que o sujeito passivo tenha indicado uma conta bancária válida e ativa.

#### **Reembolsos de IRS, em 2019**

N.º reembolsos pagos por transferência bancária	Prazo médio de pagamento (dias)
2.378.276	16,9

Constata-se que, em termos anuais, o prazo médio de pagamento de reembolsos de IRS, em dias, tem vindo a diminuir, tendo sido registado para o ano de 2017 e 2018, respetivamente, 23 dias e 17 dias. Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2019 devem-se às seguintes medidas:

- Planeamento rigoroso de todos os trabalhos relacionados com a liquidação do imposto, em ordem a garantir que os procedimentos de validação e liquidação se iniciam em data próxima à da submissão/entrega da declaração de IRS;
- Antecipação do início da emissão das ordens de pagamento por TEI de reembolsos da campanha;
- Atribuição de prioridade à emissão dos reembolsos da campanha do IRS.
- Celeridade na execução dos procedimentos de emissão, para pagamento de reembolsos;

- Colaboração com outros serviços da AT de forma a prevenir pagamentos indevidos, bem como pagamentos fora de prazo;
- Implementação dos ajustamentos necessários a nível dos sistemas de informação, para cumprimento das normas legais vigentes, relativas à concessão de reembolsos;
- Atualização de dados da conta bancária de forma a possibilitar o pagamento de reembolsos por TEI, garantindo assim maior segurança e rapidez.

**Indicador 11.** Desalfandegamento de mercadorias-Importação/Exportação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))

Em 2019, o tempo médio relativo ao desalfandegamento de mercadorias na importação/exportação foi de 5 horas e 12 minutos, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

O indicador “desalfandegamento de mercadorias na importação e exportação (tempo médio, em horas e minutos)” materializa a estratégia prosseguida de simplificar e acelerar o processo de desalfandegamento das mercadorias através da desmaterialização da declaração aduaneira e da realização de controlos mais eficientes.

Sendo um indicador composto pela importação e exportação, principais fluxos de entrada e saída de mercadorias com grande impacto na economia do país, o indicador agrega ambas as componentes que suportam o comércio de e para países terceiros a partir de Portugal, visando refletir o equilíbrio entre a facilitação e o controlo na fronteira externa.

#### Desalfandegamento na importação e exportação, 2019

Ano	Importação			Exportação			Resultado do indicador em horas e minutos
	Total minutos	Total DAU	Tempo médio em horas	Total minutos	Total DAU	Tempo médio em horas	
2018	240.857.993	600.092	6,69	70.598.970	634.751	1,85	05:14
2019	254.516.175	647.314	6,533	100.812.857	801.262	2,097	05:12
<b>2019/2018 em %</b>	<b>5,7%</b>	<b>7,9%</b>	<b>-2,3%</b>	<b>42,8%</b>	<b>26,2%</b>	<b>13,4%</b>	<b>-0,6%</b>

Em 2019 este indicador situou-se em 5 horas e 12 minutos, valor praticamente igual ao de 2018. Este comportamento pode considerar-se dentro dos parâmetros normais, na medida em que inclui os momentos de controlo a que são sujeitas algumas das declarações que compõem o seu universo.

O resultado alcançado em 2019 é explicado pela estratégia que continua a ser prosseguida de obter uma eficácia cada vez maior no binómio facilitação-controlo, nomeadamente através das seguintes medidas:

- Simplificação e aceleração do processo de desalfandegamento das mercadorias, com o alargamento do universo de declarações aduaneiras desmaterializadas e a realização de controlos mais eficazes;

- Aperfeiçoamento contínuo dos sistemas informáticos que tratam os procedimentos em causa, automatizando-se a tramitação das declarações aduaneiras e reduzindo-se, na medida do possível, a necessidade de intervenção humana não resultante de uma decisão de controlo.

#### 1.4 Objetivo 4 - Assegurar uma gestão eficiente dos recursos

Indicadores	2017	2018	2019				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
12. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	-	-	[90;95]	100	70%	100,0	125,0 Superado
13. Aprovação de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)	-	-	[2;4]	6	10%	2,0	100,0 Atingido
14. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	77,9	82,6	[70;80]	95	10%	87,0	115,0 Superado
15. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	95,9	96,4	[95;98]	99	10%	97,4	100,0 Atingido

**Indicador 12.** Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho

O indicador “Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho” registou um resultado de 100%, situando-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo, deste modo, à superação do indicador.

Tendo constituído prioridade assumida na lei do OE para 2019 a operacionalização atempada dos atos conducentes às “alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão”, a inserção deste indicador no QUAR da AT cumpriu essa prioridade, tendo o processo avaliativo na AT sido encerrado a nível central em julho e tendo sido processada no mês de agosto a valorização remuneratória à totalidade dos trabalhadores com processo de avaliação encerrado com direito à valorização remuneratória (num total de 2.250 trabalhadores).

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2019 relacionam-se com a concretização das seguintes medidas:

- Monitorização atempada do desenvolvimento do ciclo de avaliação 2017/2018;
- Esclarecimento de forma oportuna de todos os pedidos de esclarecimento apresentados pelos avaliadores, em ordem a assegurar o cumprimento pelos mesmos das fases do processo avaliativo e a não atrasar esse regular cumprimento;

- Encerramento central do processo avaliativo 2017/2018 em julho de 2019;
- Identificação célere do universo de trabalhadores que reuniram 10 ou mais pontos e que, conseqüentemente, podiam beneficiar das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão e proceder a essas alterações.
- Concretização atempada do processamento da valorização remuneratória em agosto de 2019.

**Indicador 13.** Aprovação de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)

Este indicador registou um resultado de 2 pontos, que se situa dentro do intervalo definido como meta.

Em cumprimento do previsto no nº 1 do art.º 25º da Lei do OE para 2019, que determinava que “os serviços públicos inscrevem nos seus QUAR para 2019 objetivos de gestão dos trabalhadores que integrem práticas de gestão eficiente e responsável”, este indicador contemplava os regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário aprovados, tendo sido aprovados pela Diretora-Geral da AT, no final de dezembro de 2019, o despacho que aprovou o Regulamento Interno de Horários de Trabalho da AT e o despacho que aprovou as normas de organização e procedimentos relativos à modalidade de horário flexível.

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido relacionam-se com análise macro da organização do trabalho, atualmente em prática na AT e a sua confrontação com a que se pretende implementar no futuro, tendo sido considerado prioritário, após a compilação de todas as tipologias de horários existentes:

- Concretizar, em primeira linha, a aprovação do Regulamento Interno de Horários de Trabalho da AT, dado constituir a matriz dos posteriores despachos;
- Concretizar a aprovação das normas relativas ao horário flexível.

**Indicador 14.** Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)

Em 2019, a AT contava com 11.243 efetivos, dos quais 9.778 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, alcançando-se assim um resultado de 87%, resultado que se situa acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo, deste modo, à superação deste indicador.

### Nível de formação ministrada aos trabalhadores: 2018-2019

Componente do Indicador	Formação		
	2018	2019	2019/2018 em %
N.º de efetivos e estagiários com, pelo menos, uma ação de formação	9.095	9.778	7,5
N.º total de trabalhadores da AT em 31/12	11.015	11.243	2,1
<b>Total do indicador (%)</b>	<b>82,6</b>	<b>87,0</b>	

Durante o ano, a oferta formativa para os colaboradores da AT envolveu 1.828 ações de formação e 42.069 participações, a que correspondeu um volume de formação (VF) de 349.258 horas.

Em relação ao período homólogo de 2018, este indicador apresenta uma variação positiva de 4,4 p.p., explicada, essencialmente, pelo investimento efetuado no sistema de avaliação permanente para a categoria de Inspetor Tributário de nível 2 (TAT2), no estágio para Técnico de Administração Tributária Adjunto (TATA) e no desenvolvimento do processo de mobilidade intercarreiras (carreiras técnicas) através da realização de estágios de ingresso nas categorias de Técnico de Administração Tributária (TAT) e Técnico Superior Aduaneiro (TSA), entre outros. A formação realizada neste âmbito atingiu cerca de 50% do volume de formação total.

Contribuíram também para o incremento dos resultados dos indicadores da formação as ações desenvolvidas no contexto das alterações legislativas introduzidas pelo OE para 2019, do IRC - Mod. 22 (Impressos 2019) e ainda do tema da Cibersegurança, cujo universo de destinatários abrangeu a quase totalidade dos trabalhadores da AT, tendo em conta a relevância do conteúdo formativo ministrado, em face da necessidade de reforçar a proteção de sistemas, programas e infraestrutura de redes e dos procedimentos necessários à manutenção da segurança da informação disponível a todos os trabalhadores da AT.

#### Indicador 15. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)

Em 2019, o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi de 97,4%, resultado que se encontra situado dentro dos valores do intervalo definido como meta anual, o que significa que o indicador foi atingido.

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

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

informação recolhida pelos subsistemas de Monitorização Pró-ativa dos Processos de Negócio, Monitorização da Experiência do Utilizador e Alarmística dos Sistemas de Suporte.

**Total de horas de disponibilidade: 2018-2019**

Componente do Indicador	Nº total de horas		
	2018	2019	2019/2018 em %
Horas de disponibilidade real	8.448	8.531	1,0
Horas de disponibilidade previsto	8.760	8.760	-
<b>Total do indicador (%)</b>	<b>96,4</b>	<b>97,4</b>	

O resultado deste indicador tem-se mantido relativamente estável, ao longo dos anos.

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2019 relacionam-se com as seguintes medidas:

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

## 1.5 Objetivo 5 - Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Indicadores	2017	2018	2019				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
16. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	73,6	68,1	[72;78]	90	30%	66,4	92,2 Não atingido
17. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	-	[75;85]	95	30%	77,0	100,0 Atingido
18. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	14,2	16,0	[12;18]	25	20%	17,1	100,0 Atingido
19. Índice de segurança da informação (%)	77,3	78,1	[77;80]	95	20%	81,8	105,1 Superado

### Indicador 16. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)

Em 2019, o resultado alcançado foi de 66,4%, resultado que se situou desfavoravelmente abaixo do intervalo definido como meta.

Os dados para apuramento do resultado do indicador foram, como habitualmente, recolhidos através de inquérito online. Em 2019, contudo, a abordagem foi alterada, tendo sido abandonada a realização de inquéritos individualizados por tipo de utilizador, passando a haver apenas um inquérito, com duas versões [convite por correio eletrónico e disponibilização direta no portal das finanças]. A identificação do respondente, passou assim, a ser seriada de acordo com a indicação da qualidade em que, cada respondente, maioritariamente realizou a sua iteração com a AT [atendendo aos quatro diferenciados canais - Portal das Finanças, Presencial, Telefónico, e-balcão].

A análise dos resultados possibilita entender a qualidade percebida do serviço prestado ao cidadão e aos profissionais e agentes económicos, através daqueles quatro canais, e não só através do Portal das Finanças, como até aqui, assumindo desta forma um instrumento de suporte à decisão, em matérias associadas à melhoria do serviço prestado.

O resultado obtido não é o que a AT ambiciona enquanto organismo público prestador de serviços, no entanto é, ainda assim, um resultado positivo, considerando que concorrem para esta avaliação, o conjunto dos quatro canais e, em relação a cada um deles, a atribuição de avaliações de Muito bom e Bom. A AT irá continuar a trabalhar para melhorar este resultado, apostando sempre na qualidade do atendimento.

Não obstante o resultado alcançado, são de evidenciar efetivas melhorias no serviço prestado, ocorridas em 2019, das quais se destacam:

- A extensão dos pagamentos por MBWay ao IVA;
- O reforço da estrutura permanente de atendimento telefónico, através do CAT Empresas;
- A reorganização no Portal das Finanças de uma área personalizada com a Situação Fiscal Integrada do contribuinte;
- O registo eletrónico de Estudante Deslocado.



De salientar, ainda, o trabalho realizado no âmbito de outros projetos em curso que a curto prazo se traduzirão numa melhoria do serviço prestado, como sejam, a entrega da Participação de Rendas para os efeitos previstos no art.º 15º-N do Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12/11, exclusivamente através do Portal das Finanças, deixando de haver necessidade de deslocação do sujeito passivo ao Serviço de Finanças, e o alargamento do preenchimento automático de alguns dos campos da declaração periódica do IVA, para um determinado conjunto de sujeitos passivos.

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

#### **Indicador 17.** Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)

O indicador do atendimento telefónico, que integra o total das chamadas servidas em relação às recebidas e das atendidas nos dois primeiros minutos em relação às servidas, registou um resultado de 77,0%, que se situa dentro do intervalo da meta.

#### **CAT – atendimento telefónico, em 2019**

<b>Componente do indicador</b>	<b>Nº total chamadas recebidas</b>	<b>Nº total chamadas servidas</b>	<b>Nº total chamadas servidas &lt; 2 minutos</b>	<b>Eficácia</b>
Eficácia do atendimento telefónico	1.870.569	1.462.567	-	78,2
Eficácia do atendimento telefónico até ao 2º minuto	-		1.099.477	75,2

Em 2019, do total de chamadas telefónicas servidas, 95% versaram sobre assuntos da área tributária, 3% estavam relacionadas com questões aduaneiras e IEC e 2% incidiram sobre questões técnicas do Portal das Finanças. Das chamadas recebidas, 66% foram asseguradas pelos CAT distritais, 19% pelo CAT central, 10% pelos CAT virtuais, 3% pela área aduaneira e IEC e 2% pela área dos sistemas de informação.

A obtenção deste resultado só foi possível devido às medidas implementadas visando fazer face ao aumento da procura, nomeadamente:

- Atendimento automatizado de chamadas relativas a reembolsos de IRS e IVA, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Reforço da estrutura de atendimento telefónico, durante a campanha de IRS, através do CAT Virtual, com trabalhadores dos Serviços de Finanças e das Direções de Finanças;
- Reforço da estrutura permanente de atendimento telefónico, através do CAT Empresas, com mais inspetores tributários;
- Aumento da eficiência na gestão dos recursos humanos afetos ao atendimento telefónico.

**Indicador 18.** Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)

Em 2019, o resultado obtido neste indicador foi de 17,1%, situando-se dentro do intervalo definido como meta.

Este indicador pretende medir o peso dos canais de atendimento não presencial no total do atendimento prestado, avaliando-se assim, o resultado da aposta da AT na promoção dos serviços não presenciais com ganhos significativos quer para os contribuintes, quer para a própria AT.

**Atendimento:2018-2019**

Componente do indicador	Nº atendimentos realizados			% atendimento	
	2018	2019	2019/2018 em %	2018	2019
Atendimento e-balcão	472.156	534.459	13,2	4,0	4,6
Atendimento telefónico	1.406.651	1.462.567	4,0	12,0	12,5
Atendimento presencial	9.839.849	9.690.223	-1,5	84,0	82,9
<b>Nº total dos atendimentos:</b>	<b>11.718.656</b>	<b>11.687.249</b>	<b>-0,3</b>	-	-
<b>Total do indicador (%)</b>	-	-		<b>16,0</b>	<b>17,1</b>

De realçar que, apesar do canal presencial ainda ser o mais utilizado pelos contribuintes, o resultado do indicador tem vindo a melhorar, apresentando, em 2019, o melhor resultado dos últimos três anos, registando um aumento de 2,9 p.p. e 1,1 p.p., quando comparada com o período homólogo de 2017 e 2018, respetivamente.

Para o alcance deste resultado contribuiu a adoção de medidas, nomeadamente:

- Elaboração, revisão e disponibilização de cartazes / brochuras / folhetos informativos de apoio aos contribuintes;
- Disponibilização de FAQ (perguntas frequentes).

**Indicador 19.** Índice de segurança da informação (%)

Em 2019, o resultado do índice de segurança na informação foi de 81,8%, valor que se situa acima do limite superior do intervalo definido como meta, permitindo atingir uma taxa de realização de 105,1% e conduzindo, deste modo, à superação do indicador.

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.

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

### Índice de segurança da informação: 2018-2019

Componente do Indicador	Nº mensal de riscos		
	2018	2019	2019/2018 em %
Nº de riscos implementados (evitados)	123.368	120.684	-2,2
Nº de riscos totais	157.912	147.464	-6,6
<b>Total do indicador (%)</b>	<b>78,1</b>	<b>81,8</b>	

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 e que está ao nível dos melhores standards internacionais.

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

- Proteção de bases de dados;
- Substituição de equipamento obsoleto;
- Análise de vulnerabilidades persistente.

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

### 2.1 Grau de concretização dos objetivos

A avaliação global do desempenho da AT, que se situou em 110,2%, resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2019.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
<b>Eficácia</b>	30%	106,1%	31,8%
<b>Eficiência</b>	55%	115,7%	63,6%
<b>Qualidade</b>	15%	98,7%	14,8%
<b>Avaliação global do desempenho da AT</b>			<b>110,2%</b>

Os resultados obtidos em 2019 são apresentados, no quadro seguinte, decompostos por objetivos operacionais, enquadrados no respetivo parâmetro.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada	Classificação
Eficácia	1	50%	116,5%	58,2%	Superou
	2	50%	95,7%	47,8%	Não atingiu
Eficiência	3	20%	102,7%	20,5%	Superou
	4	80%	119,0%	95,2%	Superou
Qualidade	5	100%	98,7%	98,7%	Não atingiu

Atendendo aos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, conclui-se que, à exceção do objetivo 2 “Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras” e do objetivo 5 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos”, todos os restantes 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 dezanove indicadores que constam do QUAR AT 2019, integrados no respetivo objetivo operacional, face às respetivas metas estabelecidas para o mesmo ano.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Indicadores	Meta		Valor crítico	Resultado	Taxa de realização %	Ponderação %	Taxa de realização ponderada %
			Intervalo	Ponto médio					
Eficácia	1	1	[945;90;1.156;1]	1.051,0	1.322,0	<b>1.241,3</b>	117,6	40,0	47,0
		2	[1.200;1.500]	1.350,0	1.900,0	<b>1.730,8</b>	117,3	40,0	46,9
		3	[70;80]	75,0	90,0	<b>82,6</b>	112,7	20,0	22,5
	2	4	[93;96]	94,5	100,0	<b>94,6</b>	100,0	40,0	40,0
		5	[70;95]	82,5	60,0	<b>129,0</b>	73,6	30,0	22,1
		6	[75;85]	80,0	95,0	<b>87,2</b>	111,9	30,0	33,6
Eficiência	3	7	[3;3,8]	3,4	1,0	<b>2,7</b>	107,0	20,0	21,4
		8	[55;65]	60,0	80,0	<b>60,9</b>	100,0	20,0	20,0
		9	[93;95]	94,0	100,0	<b>95,6</b>	106,7	20,0	21,3
		10	[15;25]	20,0	10,0	<b>16,9</b>	100,0	20,0	20,0
	4	11	[5;9]	7,0	3,0	<b>5,12</b>	100,0	20,0	20,0
		12	[90;95]	92,5	100,0	<b>100,0</b>	125,0	70,0	87,5
		13	[2;4]	3,0	6,0	<b>2,0</b>	100,0	10,0	10,0
		14	[70;80]	75,0	95,0	<b>87,0</b>	115,0	10,0	11,5
Qualidade	5	15	[95;98]	96,5	99,0	<b>97,4</b>	100,0	10,0	10,0
		16	[72;78]	75,0	90,0	<b>66,4</b>	92,2	30,0	27,7
		17	[75;85]	80,0	95,0	<b>77,0</b>	100,0	30,0	30,0
		18	[12;18]	15,0	25,0	<b>17,1</b>	100,0	20,0	20,0
		19	[77;80]	78,5	95,0	<b>81,8</b>	105,1	20,0	21,0

Destes dezanove indicadores, nove (47% do total de indicadores) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 1, 2, 3, 6, 7, 9, 12, 14 e 19), oito (42%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 4, 8, 10, 11, 13, 15, 17 e 18) e dois (11%) apresentaram resultados abaixo do planeado (indicadores 5 e 16).

## 2.2 Justificação dos desvios

Em 2019, os desvios mais significativos registaram-se no indicador 12, com um desvio positivo, e no indicador 5, com um desvio negativo, importando por isso perceber os motivos que justificaram estes desvios:

- Indicador 12, referente à “Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho”, cuja meta fixada entre 90% e 95% e valor crítico de 100%, obteve um resultado de 100%, que correspondeu a uma taxa de realização de 125%. Cientes da prioridade assumida na lei do OE para 2019 sobre a operacionalização atempada dos atos conducentes às “alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão”, a AT, num esforço conjugado de várias UO, conseguiu obter este excelente resultado por ter conseguido encerrar, em julho e a nível central o processo avaliativo 2017/2018 e, em agosto, processar a valorização remuneratória aos 2.250 trabalhadores que reuniram 10 ou mais pontos e que, conseqüentemente, podiam beneficiar das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.
- Indicador 5 “Informações vinculativas - prazo médio de resposta, em dias”, cuja meta fixada entre 70 e 95 dias, obteve um resultado de 129 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 73,6%. Os dados disponíveis para 2019 evidenciam um comportamento menos favorável deste indicador ao longo do ano face à meta definida e também face ao verificado no ano anterior. Estes desvios justificam-se pelo aumento do número de pedidos de informação, em algumas direções de serviços, fruto em grande medida de alterações legislativas frequentes e que, em alguns casos, se revestem de alguma complexidade, a par com a escassez de recursos, que tem vindo a agravar-se. Da conjugação destes dois efeitos resultou um aumento do tempo de pendência e, conseqüentemente, do prazo médio de resposta.

Salienta-se ainda o facto de, não obstante, no âmbito da monitorização mensal do QUAR, se ter detetado atempadamente o desvio registado pelo indicador em questão e, logo, constatado que o respetivo resultado seria desfavorável, optou a AT por não proceder a qualquer pedido de revisão da meta definida, o que evidencia o seu forte compromisso em alcançar tempos de resposta de referência, que assegurem níveis de serviço conformes com as necessidades e expectativas dos contribuintes, garantindo, assim também, a contínua melhoria do serviço prestado.

Para além do indicador 5, apenas o indicador 16, relativo ao Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos, obteve uma taxa de realização inferior a 100%. Este indicador, com uma meta fixada entre 72 e 78%, obteve um resultado de 66,4%, que correspondeu a uma taxa de realização de 92,2%. Embora o resultado obtido não seja o que a AT ambiciona enquanto organismo público prestador de serviços, no entanto é ainda assim, um resultado positivo, considerando que concorrem para esta avaliação apenas a atribuição de avaliações de Muito bom e Bom. Com efeito, apenas 6,1% dos respondentes atribuíram as avaliações de Mau e Muito mau. O resultado alcançado não pode também ser dissociado do trabalho efetivamente realizado durante o ano de 2019, no sentido de prestar maior e melhor serviço, conforme referido na secção III. 1.5.

Nos restantes 8 indicadores superados, para além do indicador 12 já referido, a AT atingiu níveis de realização a variar entre os 105,1% e os 117,6%, 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 que superaram as respetivas metas:

- Indicador 1, respeitante à cobrança coerciva, cuja meta fixada entre 945,9 e 1.156,1 milhões de euros foi superada tendo atingido um resultado de 1.241,3 milhões de euros, com uma taxa de realização de 117,6%. Este resultado advém de conjunto de medidas implementadas no âmbito do acompanhamento da carteira da dívida, nomeadamente o acompanhamento e controlo do desempenho dos sistemas de cobrança coerciva, aferindo a qualidade dos atos praticados e a rapidez de execução, bem como o acompanhamento dos resultados dos órgãos regionais. Também a disponibilização de informação de gestão e de suporte à decisão permitiram uma maior eficiência na gestão da carteira da dívida e uma maior eficácia na obtenção de resultados.
- Indicador 2, respeitante às correções inspetivas tributárias e aduaneiras, cuja meta fixada entre 1.200 e 1.500 milhões de euros foi superada tendo atingido um resultado de 1.730,8 milhões de euros, com uma taxa de realização de 117,3%. Importa, no entanto, referir que o resultado atingido neste indicador embora revelando 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, decorre também de algumas situações extraordinárias que resultaram no apuramento de valores consideráveis (essencialmente três *outliers* cujo somatório do valor das correções ascende a 407.286 milhares de euros).
- Indicador 3, referente à eficácia processual nas infrações fiscais, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada pelo resultado registado de 82,6%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 112,7%. Este resultado pode ser explicado pela maior eficiência na resolução dos processos e também pela diminuição de processos instaurados ao longo do ano.
- Indicador 6, referente à capacidade de resposta através do e-balcão, cuja meta fixada entre 75% e 85% foi superada pelo resultado registado de 87,2%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 111,9%. Este bom resultado é reforçado pelo facto de se ter registado um aumento no número de pedidos que foi totalmente correspondido por um aumento no número de pedidos concluídos. O resultado alcançado deve-se, sobretudo, à disponibilização de meios que possibilitaram um maior acompanhamento e controlo e à gestão da equipa com adequação do número de trabalhadores que a constituem tendo em conta, por exemplo, a sazonalidade do número de pedidos registados no e-balcão.
- Indicador 7, referente às reclamações gratuitas, cuja meta fixada entre 3 e 3,8 meses foi superada, tendo atingido um resultado de 2,7 meses, o que correspondeu a uma taxa de realização de 107%. O resultado obtido deve-se à melhoria das funcionalidades existentes no sistema do contencioso administrativo tributário e à monitorização mensal dos processos pendentes com ênfase nas reclamações gratuitas que apresentam um prazo de decisão superior ao legal.
- Indicador 9, referente aos reembolsos do IVA a 30 dias, cuja meta fixada entre 93% e 95% foi superada, tendo atingido um resultado de 95,6%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 106,7%. O resultado obtido neste indicador advém quer do aumento da eficiência dos serviços, quer do esforço financeiro do Estado.

- Indicador 14, referente ao nível de formação ministrada aos trabalhadores, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada pelo resultado registado de 87%, que correspondeu a uma taxa de realização de 115%. O resultado alcançado reflete o retomar do sistema de avaliação permanente na carreira de inspetor tributário e a realização de estágios de ingresso nas carreiras de técnico de administração tributária, técnico de administração tributária adjunto e técnico superior aduaneiro, além de formações abrangentes, tais como as desenvolvidas no contexto das alterações legislativas introduzidas pelo OE para 2019, do IRC - Mod. 22 (Impressos 2019) e ainda do tema da Cibersegurança.
- Indicador 19, referente ao índice de segurança da informação, cuja meta fixada entre 77% e 80% foi superada pelo resultado registado de 81,8%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 105,1%. Este resultado pode ser explicado pela diminuição de riscos totais e pela implementação de medidas de reforço ao nível de proteção, nomeadamente a proteção de bases de dados e a análise persistente de vulnerabilidades.

### 3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2019

#### 3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2019 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 2019**

Objetivo operacional	Nº atividades avaliadas em 2019	Número de atividades – execução 2019		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	21	20	1	-
2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	56	54	2	-
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	73	70	3	-
4. Assegurar uma gestão eficiente dos recursos	178	171	1	6
5. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	25	25	-	-
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>340</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>Em % do total</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>

### 3.2 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos mais relevantes implementados durante o ano de 2019:

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
<b>GIA - Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma</b>	<p>O projeto GIA possibilitará a interação proativa com os contribuintes através dos diferentes canais de comunicação e a disponibilização de informação relevante no contexto da gestão integrada da sua atividade, sendo que, por circunstâncias várias e ainda pela interdependência com trabalhos a realizar em outras áreas e sistemas para interligação da informação, apesar dos trabalhos já desenvolvidos, sofreu um atraso quanto à sua disponibilização, sendo espectável que tal ocorra em 2020.</p>
<b>Desmaterialização da gestão do pedido de pagamento em prestações</b>	<p>Este projeto teve como objetivo principal reunir num sistema aplicacional a criação e gestão dos planos de pagamento em prestações, efetuados no âmbito do Decreto-Lei n.º 492/88, de 30/12. Com a implementação deste novo sistema, que entrou em funcionamento em novembro de 2019, as interações entre os serviços e entre estes e o contribuinte passaram a estar todas registadas, permitindo ao contribuinte acompanhar o estado do pedido, através do Portal das Finanças e tornando todo o processo mais célere e ágil. Até final do ano de 2019, quase dois mil pedidos de pagamentos em prestações tinham já tramitado no novo sistema.</p>
<b>Aplicação do Código Aduaneiro da União e modernização das Alfândegas da UE</b>	<p>O novo quadro legislativo aduaneiro da União Europeia 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 e 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 e da União.</p> <p>No âmbito deste projeto, em 2019, foram realizados os seguintes trabalhos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UE Customs Single Window – Alargado o seu âmbito a mais um certificado, o CVED (Common Veterinary Entry Document);</li> <li>• e.AEO, visando o relacionamento eletrónico entre a administração e os operadores económicos que pretendam candidatar-se ao estatuto AEO;</li> <li>• Interligação entre o STADA-Importação e o SDS;</li> <li>• Alargamento às regiões autónomas do tratamento eletrónico das declarações de tráfego postal;</li> <li>• Melhoria dos diversos sistemas aduaneiros;</li> <li>• Produção e atualização de instruções administrativas.</li> </ul>
<b>Rastreabilidade dos tabacos</b>	<p>A concretização integral deste projeto materializou-se na produção dos seguintes diplomas legais e instruções administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portaria n.º 64/2019, de 19 de fevereiro, que estabelece a INCM como a entidade competente, em território nacional, para a geração e emissão de identificadores únicos para os produtos do tabaco, designada por «emite de ID», em conformidade com o disposto nos artigos 3.º e 4.º do Regulamento de Execução (UE) 2018/574 da Comissão, de 15 de dezembro de 2017.</li> <li>• Portaria n.º 119/2019, de 22 de abril, que regulamenta o modelo e as formalidades a cumprir para a requisição, fornecimento e controlo da estampilha especial aplicável aos produtos sujeitos ao IT, nos termos estabelecidos pelo CIEC, destinados a serem introduzidos no consumo em território nacional, devidamente acondicionados em embalagens individuais (procedeu à revogação da Portaria n.º 1295/2007).</li> <li>• Portaria n.º 150-A/2019, de 17 de maio que regulamenta as formalidades a observar para a requisição do identificador único e o seu fornecimento pela INCM.</li> <li>• Portaria n.º 224/2019, de 18 de julho, que regulamenta o modelo e as formalidades a cumprir para a requisição e fornecimento da estampilha aplicável aos cigarros e ao tabaco de enrolar que beneficiam de isenção de IT, ao abrigo das alíneas a), b), c), d) e f) do n.º 1 do artigo 6.º, do artigo 6.º-A e das alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 102.º do CIEC, devidamente acondicionados em embalagens individuais.</li> <li>• Ofício circulado n.º 35113/2019: Rastreabilidade e elementos de segurança dos produtos do tabaco – Fins isentos (destinados às lojas francas situadas nas áreas aeroportuárias ou marítimas e a abastecimentos de aeronaves e de embarcações, incluindo navios de cruzeiro, a fim de serem consumidos a bordo).</li> </ul>



Projeto	Trabalhos desenvolvidos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofício circulado n.º 35115/2019: Rastreabilidade e Elementos de Segurança dos Produtos do Tabaco - Fins Isentos - Embaixadas e Consulados/Organismos Internacionais.</li> </ul>
<b>Avaliação Geral da Propriedade Rústica</b>	<p>Foi celebrado um contrato de prestação de serviços entre a AT e o Instituto Superior de Agronomia/Associação para Desenvolvimento do ISA (ISA/ADISA), com vista ao desenvolvimento de um modelo de avaliação, concretizado num conjunto de dados geográficos, que permita classificar os terrenos rústicos de acordo com a sua qualidade, capacidade ecológica e geração de serviços de ecossistemas.</p> <p>No âmbito desse contrato foram realizadas durante o ano de 2019 diversas sessões de trabalho entre as equipas Leaf/ISA e da AT, cooptados por um Grupo Consultivo, constituído por um conjunto de especialistas em diversas áreas científicas relacionadas com a compreensão da paisagem e da utilização do espaço rural, com o objetivo de especificar e implementar uma metodologia de classificação da paisagem.</p> <p>Conseguiu-se, conjugando a informação cartográfica existente para Portugal Continental sobre as características dos solos, a morfologia do terreno e ainda do bioclima, obter um conjunto de dados geográficos que materializam no espaço diversos índices biofísicos que, uma vez articulados com outros fatores sócio económicos, também com expressão espacial, permitirão, nas fases seguintes do projeto, criar um modelo de pontuação que através dos mecanismos de gestão da matriz interoperável com o Sistema Nacional de Informação Cadastral (Cadastro Simplificado, CGPR e Sinergic) fixar o Valor Patrimonial Tributável (VPT) dos prédios rústicos.</p>
<b>DMIS- Declaração mensal do Imposto do Selo</b>	<p>Foram iniciados os trabalhos de desenvolvimento de um sistema liquidador em sede de imposto do selo para várias verbas da tabela geral, com a criação de um novo modelo declarativo (DMIS) o qual terá efeitos positivos ao nível do tratamento da informação sobre a receita cessante/despesa fiscal e ao nível do controlo inspetivo.</p>
<b>Participação de Rendas</b>	<p>Foram iniciados os desenvolvimentos necessários à entrega da Participação de Rendas para os efeitos previstos no art.º 15º-N do Decreto-Lei nº287/2003, de 12/11, exclusivamente através do Portal das Finanças, o que, a par do registo eletrónico de todos os contratos abrangidos por este regime, permitirá o seu tratamento central, para apuramento do valor da renda capitalizada para efeitos de IMI. Deixa de haver necessidade de deslocação do sujeito passivo ao Serviço de Finanças, que, por sua vez, também não precisará de intervir no procedimento.</p>
<b>Submissão SAF-T/IES</b>	<p>No decurso do ano de 2019 foram efetuados os desenvolvimentos informáticos previstos na legislação entretanto publicada. Contudo, a operacionalização deste projeto está condicionada à publicação de um novo decreto-lei, que irá obrigar a uma adaptação dos desenvolvimentos já efetuados.</p>
<b>IVA automático – 2ª fase</b>	<p>Finalização do protótipo da aplicação IVA Automático e início de testes, tendo em vista a sua disponibilização para efeitos do cumprimento das obrigações declarativas respeitantes ao primeiro trimestre de 2020.</p>

Nota: Não foi possível a conclusão da totalidade ou dos desenvolvimentos previstos relativamente aos seguintes projetos planeados para 2019: Desenvolvimento do sistema de contabilização das receitas fiscais e aduaneiras; IVA e-Taxfree (2ª fase) e IVA e-commerce; Evolução e disponibilização de novas APP e e-balcão inteligente - 1ª fase.

### 3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+)

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

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
<b>Reembolso de IVA para sujeitos fora da Comunidade + simples</b>	Este projeto, que veio possibilitar a submissão eletrónica do pedido de reembolso de IVA pelo não residente de fora da UE e implementação de regras de controlo e validação automáticas, foi concluído em julho de 2019.
<b>Declarações aduaneiras + simples</b>	Este projeto foi concretizado e concluído com a interligação, informática e automaticamente, entre o STADA-Importação e o SDS, o que constitui mais um avanço significativo 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.
<b>Fatura sem papel – 1ª fase</b>	Este projeto, cujo objetivo era a criação de um sistema que permita acompanhar e reforçar iniciativas que promovam a criação das condições para a desmaterialização de documentos, foi concluído em 2019 com a publicação do Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15/02 e da Portaria n.º 144/2019, de 15/05.
<b>Processos inspetivos fiscais online</b>	Considerando a sua complexidade, este projeto encontra-se em fase de desenvolvimento, prevendo-se a sua operacionalização progressiva durante o ano de 2020.
<b>Janela Única Aduaneira – Validação de Certificados</b>	Em 2019 alargou-se a validação automática de certificados necessários ao desembaraço aduaneiro de determinadas mercadorias, passando-se a assegurar também a validação o Documento Comum de Entrada Veterinário, certificado associado à importação de géneros alimentícios de origem animal.

Nota: Não foi possível concluir a medida, ou os desenvolvimentos previstos, relativamente às seguintes medidas planeadas para 2019: Notificações mais simples; Alfândega + simples; Morada Única Digital (MUD) e Notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças; Pagamento em prestações no Portal das Finanças e Tribunais Tributários em linha.

## 4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

A avaliação do desempenho da AT, em 2019, situou-se nos 110,2%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos operacionais da AT.

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

- Qualidade e capacidade técnica dos profissionais da AT;
- Processos de negócio suportados em sistemas de informação integrados e estáveis;
- Desmaterialização de processos e documentos de suporte;
- Abrangência da oferta de serviços online ao contribuinte;
- Utilização generalizada de novas tecnologias e dispositivos móveis;
- Aumento da consciência de cumprimento fiscal por parte dos contribuintes;
- Estreita cooperação com entidades públicas nacionais, outras administrações fiscais e aduaneiras e organizações internacionais.

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

- Carência de recursos humanos com habilitações em áreas específicas do negócio, a par com as fortes limitações de recrutamento externo;
- Transferência intergeracional de conhecimento dificultada, em razão da pirâmide etária envelhecida;
- Subsistência de alguns processos de negócio complexos e de procedimentos fortemente consumidores de tempo e recursos humanos;
- Limitações do atual modelo de contratação de serviços com impacto, sobretudo, ao nível dos sistemas de informação;
- Complexidade e instabilidade da legislação tributária e aduaneira, que aumenta as solicitações de apoio por parte dos contribuintes e implica a formação contínua dos profissionais da AT em ordem a assegurar a qualidade do serviço prestado;
- Sofisticação das práticas de planeamento fiscal abusivo e de evasão e fraude fiscais.

## **5. Principais medidas de correção/reforço implementadas**

A avaliação do desempenho da AT é efetuada em obediência ao estabelecido na Portaria n.º 198-A/2012, de 28/06, que adaptou à AT os subsistemas SIADAP 2 e 3, estabelecidos na Lei n.º 66-B/2007, de 28/12, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31/12, 55-A/2010, de 31/12 e 66-B/2012, de 31/12, traduzindo-se na monitorização dos QUAR definidos superiormente, quer para a Direção-Geral, quer para todas as 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 reafecção de recursos disponíveis, a reformulação de prioridades e a solicitação à Tutela da revisão das metas fixadas.

A par da monitorização permanente da atividade, são elaborados, 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 identificar desvios e tomar as necessárias medidas corretivas.

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

## 6. Recursos humanos, financeiros e materiais

### 6.1 Recursos humanos

Em 2019 a taxa média de utilização<sup>2</sup> dos recursos foi de 98,7% face ao planeado para o conjunto do ano (11.394), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 11.243, valor ligeiramente superior (2,1%) face ao existente no início do ano (11.015 efetivos).

#### Recursos humanos

Cargo/Carreira	Realizado 2018 (31/12/2018)	Planeado 2019	Realizado 2019 (31/12/2019)	Desvio 2019 face ao planeado	Desvio 2019 face a 2018
Dirigente - direção superior	17	17	17	0	0
Dirigente intermédio	276	279	273	-6	-3
Chefia tributária	1.246	1.191	1.240	49	-6
Investigação tributária	6	6	6	0	0
Técnico superior	352	435	420	-15	68
Técnico superior aduaneiro	265	265	254	-11	-11
Técnico superior laboratório	0	0	0	0	0
Especialista informática	93	110	97	-13	4
Técnico economista	103	104	98	-6	-5
Técnico jurista	17	17	16	-1	-1
GAT-gestão tributária	1.188	1.233	1.166	-67	-22
GAT-inspeção tributária	2.581	2.649	2.549	-100	-32
GAT-técnico de administração tributária adjunto	2.740	2.868	2.833	-35	93
Técnico verificador aduaneiro	219	220	218	-2	-1
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2	2	2	0	0
Secretário aduaneiro	176	175	172	-3	-4
Técnico informática	64	71	63	-8	-1
Verificador auxiliar aduaneiro	548	555	543	-12	-5
Assistente técnico	946	999	900	-99	-46
Subinspetor	1	1	0	-1	-1
Pessoal ex- Junta Crédito Público	1	2	1	-1	0
Assistente operacional	174	194	375	181	201
Outras	0	1	0	-1	0
<b>TOTAL</b>	<b>11.015</b>	<b>11.394</b>	<b>11.243</b>	<b>-151</b>	<b>228</b>

Comparando com o planeado para 2019, regista-se um valor inferior ao previsto de 151 trabalhadores, que advém, essencialmente, dos valores apresentados nas carreiras do GAT – inspeção tributária (-100), assistente técnico (-99) e do GAT – gestão tributária (-67). Em sentido oposto, os assistentes operacionais registam um saldo positivo de 181 trabalhadores, consequência do procedimento de regularização dos trabalhadores em regime de ajuste verbal.

Em 2019, a gestão dos recursos humanos da AT foi especialmente complexa, atenta a diversidade e multiplicidade de tarefas que foi necessário desenvolver e implementar, das quais se destacam:

- Conclusão do projeto de diploma que procedeu à revisão das Carreiras Especiais da AT e do respetivo processo de negociação ao nível do Gabinete do Secretário de Estado dos

Assuntos Fiscais com as estruturas sindicais (APIT, STI, STE, SINTAP e FNSFPS), e que se consubstanciou na publicação do Decreto-Lei nº 132/2019, de 30/08;

- Início do processo tendente à implementação na AT de um sistema de gestão por competências, na sequência da publicação do citado diploma;
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos, necessária para preparação do processo avaliativo em SIADAP 2 e 3 do ciclo 2019/2020;
- 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;
- Elaboração da proposta de alteração do Regulamento dos Concursos de Promoção do Pessoal do Grupo de Administração Tributária (GAT) - seleção para as categorias do grau 5 do GAT, Técnico de administração tributária principal e Inspetor tributário principal - que se consubstanciou no Despacho do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais de 26/12/2019;
- Abertura de 17 concursos de acesso a 30/12/2019 para carreiras especiais da AT naquela data ainda não revistas (dado que a sua revisão através do Decreto-Lei nº 132/2019 só ocorreu com efeitos a 01/01/2020), abrangendo mais de 3.700 trabalhadores. De destacar, neste âmbito, a total desmaterialização do processo de candidatura.
- Acompanhamento do período experimental dos Técnicos de administração tributária adjuntos: 1ª edição (170) e 2ª edição (154) (iniciado em março de 2019), e do período experimental de 21 Técnicos superiores aduaneiros, para reforço, respetivamente, dos meios humanos da área tributária e da área aduaneira;
- Desenvolvimento dos ciclos de avaliação permanente para mudança de nível nas carreiras do GAT, abrangendo mais de 1.300 trabalhadores;
- Início e acompanhamento da mobilidade intercarreiras para a carreira de técnico de administração tributária e de técnico superior aduaneiro para reforço dos meios humanos nas carreiras especiais da área tributária e aduaneira, num total de 1.279 trabalhadores;
- No âmbito do BREXIT, e em concretização do plano de contingência interno da AT, conclusão, em dezembro de 2019, do procedimento de seleção para a mobilidade intercarreiras para a carreira de Verificador auxiliar aduaneiro, o qual abrangeu 40 trabalhadores, para reforço dos meios humanos nas Alfândegas;
- Início e acompanhamento da mobilidade intercarreiras para a carreira de especialista de informática (2), técnico superior (37) e de assistente técnico (11), no sentido de valorizar profissionalmente o capital humano da AT;
- Elaboração da proposta de despacho da Diretora-Geral que levou à criação da Delegação Aduaneira do Aeroporto Humberto Delgado e do Posto Aduaneiro do Aeródromo de Cascais;
- Elaboração da proposta de despacho de Regulamento Interno de Horários de Trabalho da AT e do despacho que aprova as normas de organização e procedimentos relativos à modalidade de horário flexível, ambos aprovados pela Diretora-Geral;

- Concretização do processo de transição para o mapa de pessoal da AT (nos termos dos nºs 2 e 4 do artigo 100º da Lei nº 12-A/2008, de 27/02 - LVCR), do pessoal de limpeza que exercia funções em regime de ajuste verbal, abrangendo mais de 2 centenas de trabalhadores.

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

### 6.1.1 Igualdade de género

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

A evolução em matéria de género dos trabalhadores da AT, na área tributária, tem vindo a refletir uma situação gradualmente mais paritária, atingindo, em 31/12/2019, uma Taxa de Feminização de 60%. Essa evolução paritária, tem-se vindo a registar também ao nível dos cargos de direção e de chefia.

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

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

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

## 6.2 Recursos financeiros

Em 2019, a despesa total da AT foi de 619,4 milhões de euros, 3,1% superior à despesa do ano anterior, conforme mostra o quadro seguinte.

**Recursos financeiros em 2018 e 2019**  
 (milhões de euros)

	2018	2019	2019/2018 em %	2019 % do total
Despesas com pessoal	451,0	474,5	5,2	76,6
Aquisição de bens e serviços	114,8	120,5	5,0	19,5
Outras despesas correntes	4,5	1,9	-57,6	0,3
Despesas restantes	1,7	0,5	-69,2	0,1
<b>Despesas correntes</b>	<b>572,0</b>	<b>597,5</b>	<b>4,5</b>	<b>96,5</b>
Despesas de capital	28,7	21,9	-23,6	3,5
<b>Despesas de capital</b>	<b>28,7</b>	<b>21,9</b>	<b>-23,6</b>	<b>3,5</b>
<b>Total</b>	<b>600,7</b>	<b>619,4</b>	<b>3,1</b>	<b>100,0</b>

As despesas com pessoal representaram 76,6% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços com 19,5%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2019, representaram 3,5%.

Em 2019, a gestão dos recursos financeiros, assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

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

### 6.2.1 Fontes de financiamento

Os recursos financeiros utilizados pela AT, em 2019, proveem de cinco fontes de financiamento, conforme discriminado no quadro seguinte.

### Recursos financeiros 2019 – fontes de financiamento

(milhões de euros)

	Realizado	% face ao total
Receitas gerais provenientes do OE	144,9	23,4
Receitas próprias	288,2	46,5
Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores	99,7	16,1
Receitas do FET e do FEA	86,6	14,0
Fundos comunitários	0	0,000
<b>Total</b>	<b>619,4</b>	<b>100,0</b>

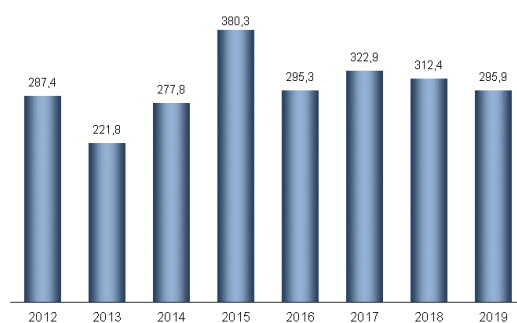
Verifica-se, assim, que, em 2019, a maior parte da despesa realizada pela AT foi financiada por receitas próprias e pelas receitas gerais provenientes do OE, tendo o FET e a transição de saldo suportado o remanescente. De realçar que os fundos comunitários também suportaram uma pequena parte da despesa.

#### Receitas próprias

As receitas próprias da AT em 2019 registaram um decréscimo de 16,5 milhões de euros face a 2018, passando de 312,4 milhões de euros para 295,9 milhões de euros.

#### Receitas próprias

(milhões de euros)

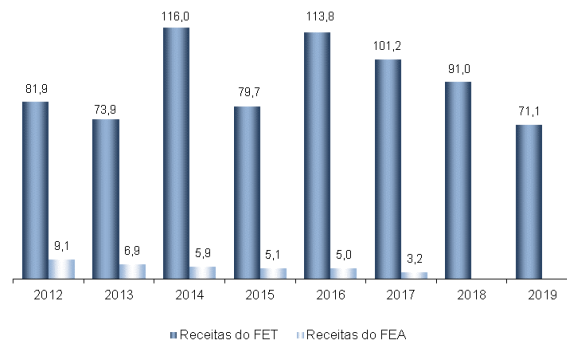


#### Fundo de Estabilização Tributária (FET)

A receita do FET não tem um comportamento regular ao longo dos anos, regista-se, porém, uma tendência decrescente desde 2016, acompanhando a da receita própria da AT. Relativamente ao FEA importa registar que foi extinto, por fusão no FET, por força da publicação do Decreto-Lei n.º 113/2017, de 07/09, sendo os seus ativos, bem como a receita, incorporados no FET a partir daquela data.



**Receitas do FET e FEA**  
(milhões de euros)



**Projetos comunitários**

Durante o ano de 2019 foram levados a cabo sete projetos comunitários, apresentados no quadro seguinte. Os dois primeiros terminaram no ano económico transato, estando-se a aguardar os correspondentes acertos finais.

Dos referidos projetos, durante o ano económico de 2019, receberam-se incentivos no montante total de 0,44 milhões de euros, que contribuíram para o valor acumulado de 2,86 milhões de euros.

O montante de 0,44 milhões de euros corresponde à receita comunitária recebida proveniente de reembolsos intermédios/finais no valor de 0,38 milhões de euros e ao montante de 0,06 milhões de euros de 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.	
					2019	Acumulado
Alfândegas sem Papel-Reengenharia, Reajustamento e Interoperabilidade dos Sistemas Nacionais	6,70	2,30	1,30	1,99		1,07
Autoridade Tributária em Segurança	0,40	0,27	0,23	0,40	0,13	0,20
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Leixões	2,00	1,33	1,00			0,50
Gestão Integrada de Atividades por Conta Própria, em Suporte Multiplataforma	1,00	1,00	0,57	0,70	0,25	0,27
Gestão de Conhecimento Orientado ao Contribuinte	0,78	0,52	0,45		0,06	0,06
E-Balcão Inteligente	0,30	0,20	0,17			
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Setúbal	1,90	1,90	1,50			0,76
<b>Despesa Total</b>	<b>13,08</b>	<b>7,52</b>	<b>5,22</b>	<b>3,09</b>	<b>0,44</b>	<b>2,86</b>

Acresce, ainda, a gestão financeira do Programa comunitário Alfândegas 2020, com um orçamento anual de cerca de 195,3 mil euros.

**6.2.2 Despesa realizada**

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2019 por fontes de financiamento. A análise do quadro permite concluir que 98,5% das receitas gerais, provenientes do OE, se

destinaram a despesas com pessoal. As receitas próprias da AT financiaram 98,3% das despesas com aquisições de bens e serviços e 100% das despesas de investimento, bens de capital.

### Recursos financeiros 2019 – despesa por fontes de financiamento

(milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Total
Despesas correntes	144,9	279,5	86,5	86,6	597,5
Despesas com pessoal	142,7	195,2	50,0	86,6	474,5
Aquisição de bens	0	4,8	0,6	0	5,4
Aquisição de serviços	2,0	77,2	36,0	0	115,2
Outras despesas correntes	0	1,9	0	0	1,9
Despesas restantes	0,1	0,4	0	0	0,5
Aquisição de bens de capital	0	8,7	13,2	0	21,9
Edifícios	0	0	0	0	0,0
Outros	0	8,7	13,2	0	21,9
<b>Despesa Total</b>	<b>144,9</b>	<b>288,2</b>	<b>99,7</b>	<b>86,6</b>	<b>619,4</b>

### Despesas com pessoal

Em 2019, as despesas com pessoal apresentaram um aumento de 5,2%, em relação a 2018.

### Despesas com pessoal 2019

(milhões de euros)

	2018	2019	2019/2018 em %
Remunerações certas e permanentes	297,3	305,1	2,6
Abonos variáveis ou eventuais	74,9	76,2	1,7
Segurança social	78,8	93,2	18,3
<b>Total</b>	<b>451,0</b>	<b>474,5</b>	<b>5,2</b>

### Despesas em outros bens e serviços

Em 2019, relativamente a 2018, verificou-se um decréscimo de 2,6% na despesa das principais rubricas, acentuado pelo decréscimo das custas e das taxas de justiça pagas.

### Despesas com outros bens e serviços 2019

(milhões de euros)

	2018	2019	2019/2018 em %
Rendas	25,5	28,5	12,1
CTT	24,7	24,2	-2,0
Bens e serviços de informática	57,2	54,6	-4,5
Avaliadores	3,2	4,0	24,0
Custas processuais e taxas de justiça	8,9	5,1	-43,4
<b>Total</b>	<b>119,6</b>	<b>116,5</b>	<b>-2,6</b>

### 6.2.3 Despesas com publicidade institucional

Em 2019 as despesas com ações publicitárias ascenderam a 31.625 euros.

### 6.2.4 Contratação pública

Durante este ano, na área da contratação pública, consolidaram-se os 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.

Foi também um ano de adaptação ao novo acordo quadro de serviços de desenvolvimento aplicacional dos sistemas de informação da AT.

No quadro seguinte são apresentados, relativamente à contratação pública em 2019, o número de procedimentos realizados, bem como as quantias envolvidas.

#### Contratação pública 2019 – tipo de procedimento

	Nº procedimentos realizados				Despesa	
	Concluídos	Em curso	Total	% do total	Milhões de euros	% do total
Ajuste direto	102	14	116	26	8,517	12
Acordo Quadro	89	151	240	53	24,551	34
Contrato público	56	38	94	21	39,033	54
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>203</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>	<b>72,101</b>	<b>100%</b>

Verifica-se que o acordo quadro e a consulta prévia continuam a ter o maior volume de procedimentos realizados (53%), embora as contratações por concurso público sejam aquelas que envolvem maior despesa (54%).

Importa também referir que 28 destes contratos (11%) obtiveram visto do Tribunal de Contas, tendo representado cerca de 65% do montante da despesa inerente às adjudicações, sendo que para estes valores muito contribuíram três contratos plurianuais (3 anos).

Em 2019, no que respeita ao volume de procedimentos, houve um incremento de 8% face a 2018, sendo que a despesa relativa às adjudicações cresceu 39%, embora, como já atrás foi referido, terá de se levar em consideração três contratos plurianuais (3 anos).

### 6.2.5 Logística

No seguimento dos objetivos dos anos anteriores, em 2019, 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.

Deste programa resultou a recolha e envio, para centros de reciclagem, de mais de 812 toneladas de resíduos, entre papel, material informático e eletrónico, e demais bens que foram objeto de abate ao património da AT. Foram também destruídas quase 16 toneladas de tabaco apreendido.

Mais uma vez, através da sua colaboração, ativa e consciente, a AT contribuiu para a redução da pegada ecológica, através do encaminhamento de resíduos para o circuito de reciclagem definido pela Agência Portuguesa do Ambiente.

Conscientes de que a atual frota automóvel da AT é exígua e com um grau de obsolescência elevado, e que há que proceder com a máxima urgência à sua renovação, foram desenvolvidas as seguintes estratégias:

- Continuação de diligências, junto da tutela, para a aquisição de 20 veículos novos;
- Exploração da possibilidade de afetar à frota da AT veículos apreendidos e abandonados a favor do Estado.

Nesta última ação, foram analisados 135 veículos, tendo sido propostos 2 veículos para a afetação à frota da AT que atualmente se encontram em processo de legalização junto das entidades competentes.

Esta reduzida taxa de aproveitamento é consequência de as viaturas analisadas terem na sua esmagadora maioria mais de 18 anos desde a 1.<sup>a</sup> matrícula, bem como não terem uma adequação técnica e funcional para integrarem a frota da AT.

Tendo em atenção que alguns dos bens considerados perdidos ou abandonados a favor do Estado nas alfândegas, podem ter interesse para a atividade da AT, de uma forma gratuita (com exceção dos que estejam sujeitos ao pagamento de direitos aduaneiros), entrou em fase de testes o Sistema de Gestão de Venda de Bens Abandonados (SGVBA), destinado a gerir estes bens.

Prosseguindo o compromisso de racionalização e economia de recursos cimentou-se em 2019 a função do Núcleo de Gestão Documental (NGD), tendo sido dada entrada a perto de 51.186 registos, o que representou um incremento de 28% em relação ao ano transato. Em 2019, a ação do NGD foi alargada à esmagadora maioria dos restantes edifícios dos Serviços Centrais da AT.

Também em 2019 se deu início a consultas preliminares no mercado tendentes à desmaterialização e venda *online* do Boletim da Ciência e Técnica Fiscal, de forma a encontrar a melhor solução técnica.

### 6.3 Instalações

Em 2019, 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 (LC) de iniciativa municipal. Em 2019, foram concretizadas as reinstalações de três serviços de finanças (SF) em Lojas de Cidadão (Abrantes, Leiria, Mêda) e alargado o atendimento da AT à nova LC de Lisboa-Saldanha. Foram realizados estudos e acompanhados projetos para implementação de 12 novas LC a concretizar em 2020 e 2021, dependendo das dinâmicas municipais.

Em colaboração com o Instituto de Gestão Financeira de Equipamentos da Justiça (IGFEJ) será reinstalado o SF de Niza e estudou-se a concretização, em 2020, da reinstalação dos SF de Ponte da Barca e Pinhel, em Palácios de Justiça. Também no Palácio de Justiça de Paredes de Coura será reinstalado em 2020 o SF local, aqui com o apoio da Câmara Municipal.

Foram efetuados estudos (51) de racionalização em várias instalações que permitirão uma melhor organização e gestão do património em uso e realizadas intervenções de conservação e beneficiação (52) de espaços, se bem que condicionadas pelas restrições orçamentais existentes, com vista a melhorias no atendimento e a ser mantido o nível de serviços de suporte à atividade da AT e às condições de operação em serviços locais, regionais e centrais, alguns dos quais com apoio municipal.

Tendo em vista a consolidação da imagem corporativa da AT foi dada continuidade a renovação de sinalética aplicada em inúmeras instalações, prevendo-se que, em 2020, todas as instalações possuam já a marca institucional da AT.

Foram contratados serviços de manutenção para um conjunto alargado de equipamentos (elevadores, ar condicionado, postos de transformação e equipamentos de emergência e segurança) com vista a garantir maior longevidade dos equipamentos e segurança para os utentes das instalações.

No ano de 2019 foi realizado investimento significativo de renovação e beneficiação do *Data Center* (DC) garantindo a renovação do mesmo, com obtenção de uma significativa redução de consumos de energia e reforço da redundância ao nível da capacidade de refrigeração do espaço e duplicação da redundância ao nível da alimentação elétrica para o nível 2 (N+1) com a aquisição e instalação de uma nova UPS.

Na perspetiva de obtenção de uma manutenção mais completa e económica das instalações existentes nos edifícios do Serviço Regional da DF de Lisboa e dos Serviços Centrais no edifício Satélite, promoveram-se ainda os estudos e a contratualização, de dois novos contratos de Manutenção Global, englobando a manutenção preventiva e a curativa, para os respetivos equipamentos de ar condicionado, instalações elétricas, sistemas de deteção de incêndio e intrusão, e ainda pequenas reparações nas instalações.

Com vista a uma maior eficiência energética nas instalações em uso pela AT, foi dado continuidade ao programa iniciado em 2018 que permitiu a substituição, em 27 instalações, de um conjunto alargado de equipamentos de ar condicionado antiquados e obsoletos por outros modernos e mais eficientes e também a introdução de sistemas de gestão.

Foram ainda implementadas ações de modernização de vários sistemas de iluminação com a substituição de luminárias tradicionais por luminárias LED, em mais de 30 serviços, com efetiva

redução de consumos de energia. Este investimento traduz-se numa efetiva redução da pegada de carbono, um dos objetivos da União Europeia para cumprir os objetivos traçados para 2020 no que diz respeito às alterações climáticas, nomeadamente, reduzir em 20% o consumo energético.

Em resultado das várias intervenções realizadas com vista à racionalização dos espaços verificou-se uma redução de área ocupada pela AT no ano de 2019 em cerca de 500m<sup>2</sup>.

## 7. Avaliação do sistema de controlo interno

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

### AMBIENTE DE CONTROLO

- Estão claramente e legalmente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno, bem como, no Código de Conduta dos trabalhadores da AT e no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), os valores éticos e de integridade que regem o serviço. São efetuadas diversas auditorias internas e outras ações de controlo que verificam a legalidade, regularidade e boa gestão.
- Existe uma política de formação, que visa dotar os seus trabalhadores das competências técnicas e transversais necessárias, adequada às funções e complexidade das tarefas desempenhadas. A AT é regularmente objeto de ações de auditoria e controlo externo de diversas entidades como sejam a IGF, o TC ou a Comissão Europeia.

### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

- A estrutura organizacional obedece às regras definidas legalmente.
- Foi concretizada na sua totalidade a avaliação em sede de SIADAP 2 (dirigentes e chefias tributárias da AT em 2018) e em SIADAP 3 (restantes trabalhadores relativamente ao ciclo 2017/2018).
- 87% dos trabalhadores frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.

### ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO ADMINISTRATIVO

- Existem diversos manuais de procedimentos internos e a maioria das tarefas, conferências e controlos estão suportados em sistemas de informação integrados, estando a responsabilidade perfeitamente definida e formalizada.
- Todos os Macroprocessos da AT estão identificados e descritos, ainda que só parte estejam concluídos no quadro da Norma ISO 9001.
- Embora os circuitos dos documentos estejam claramente definidos, existem algumas redundâncias entre os circuitos analógicos e digitais.
- A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada, sendo elaborado, anualmente, um plano de compras, enviado à Unidade Ministerial de Compras (UMC) do Ministério das Finanças.
- Não está implementado, em termos gerais, um sistema de rotação de funções entre trabalhadores, mas sim por categorias/cargos (movimentos de transferências) ou funções (área aduaneira).
- A AT possui um PGRCIC desde o início da sua obrigatoriedade (2010), tendo em outubro de 2019 sido aprovado um novo PGRCIC da AT, bem como um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas para o FET (ainda em aprovação).
- O PGRCIC é monitorizado através de um relatório de execução anual. Foram, ainda, realizadas ações de sensibilização/formação sobre “Conduta Ética, Segurança da Informação e Direitos e Deveres”.

## FIABILIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- O sistema de controlo interno da AT é composto por um conjunto de sistemas aplicacionais que suportam os processos críticos, tanto de negócio como de suporte, estando claramente definidas, para cada um desses sistemas, as respetivas especificações técnicas.
- As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas utilizada nos processos de decisão.
- São seguidas todas as normas e políticas de segurança de acesso de terceiros à informação ou ativos do serviço, sempre suportadas em protocolos.
- Os dados são guardados diariamente de acordo com a política de *backup*.
- Estão implementados os controlos considerados adequados para a proteção da troca de informações e software.

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

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

## 9. Apreciação da qualidade do serviço prestado

### 9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes

A melhoria continuada e contínua, dos níveis de qualidade do serviço prestado aos contribuintes, profissionais e operadores económicos, que com a AT interagem, é uma preocupação permanente. Para o fazer é fundamental ter meios e mecanismos que permitam conhecer os índices de satisfação [qualidade percecionada]. É, pois, com este objetivo que são realizados os inquéritos para a recolha de dados e sua posterior análise. Só assim se podem extrapolar tendências que permitem encontrar os pontos de melhoria, indo ao encontro das expectativas.

Em 2019, como referido anteriormente, foi adotada uma nova metodologia, assente na simplificação do questionário e na sua universalização, ou seja, passou a existir um só inquérito, com duas versões<sup>3</sup> [convite aos utilizadores registados no Portal das Finanças e disponibilização na página de entrada do Portal]. Também, para apuramento do resultado do inquérito passou a ser utilizada uma ferramenta de análise estatística que avalia, cada resposta de cada respondente, atribuindo um "score", tendo como base as suas respostas [Bom e Muito Bom] a todas as questões relacionadas com a qualidade. Desta forma criou-se o Índice de Qualidade Percecionada, que permite uma análise mais refinada das respostas e assim informação mais precisa. Apresenta-se abaixo, em infografias, a síntese dos principais resultados.

<sup>3</sup> No anexo 3, encontra-se o inquérito disponibilizado.



**2.244.066**  
N.º DE EMAILS ENVIADOS



**63.912**  
N.º DE RESPONDENTES

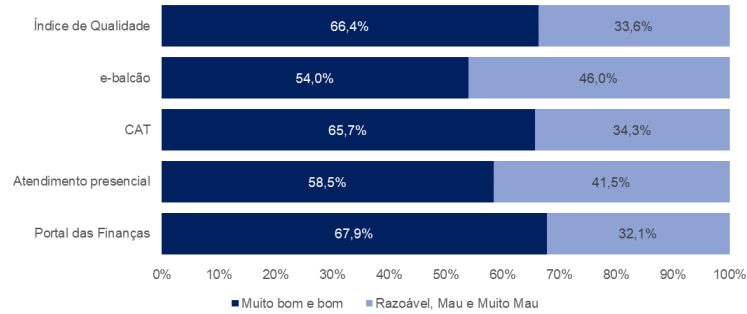


**2-15 DEZEMBRO 2019**  
APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

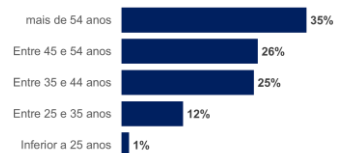
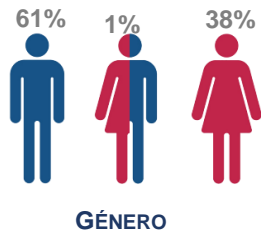


**66,4%**  
QUALIDADE GLOBAL  
[MUITO BOM/BOM]

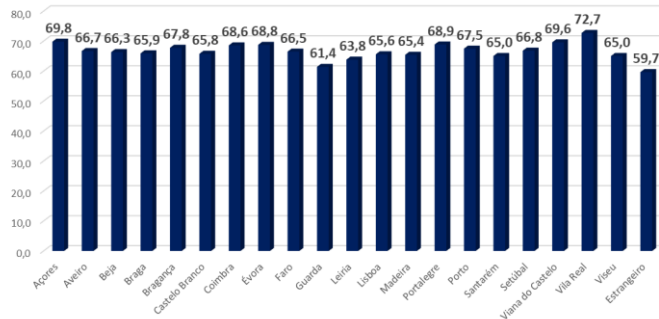
NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL PERCEBIDA



CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES



NÍVEL DE SATISFAÇÃO PERCEBIDA POR RESIDÊNCIA



EM 2019...

**90,8%**  
Acedeu a pelo menos um dos canais de comunicação



**88,8%**  
Utilizou o Portal das Finanças



**72,7%**  
Vila Real foi o Distrito de residência que melhor avalia os serviços





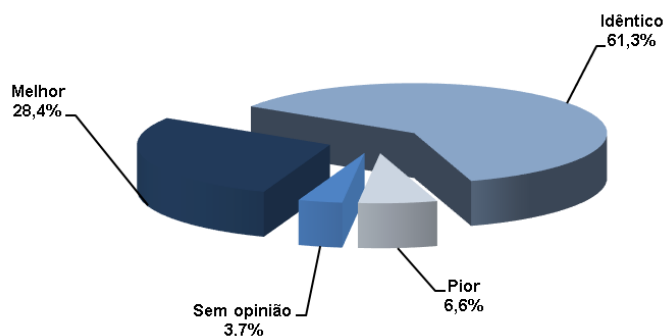
## 10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

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

Os inquéritos realizados pela AT, com o objetivo de aferir o nível de satisfação dos utilizadores relativamente à qualidade dos serviços prestados, permitem, também, obter resultados quanto à avaliação dos serviços prestados através do Portal das Finanças comparativamente aos serviços disponibilizados por outros portais da administração pública.

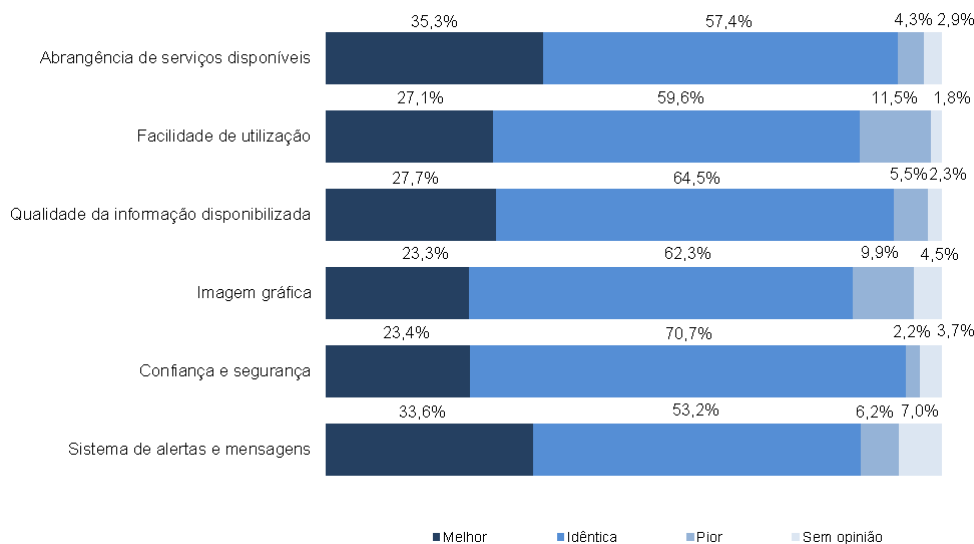
Relativamente à apreciação global, em 2019, da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros portais, 89,7% dos utilizadores consideraram ser melhor ou idêntica, contra apenas 6,6% que consideraram ser pior.

#### Avaliação dos serviços prestados em 2019 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da administração pública



Dos utilizadores que acederam a outros portais, 94,1% realçaram o fator *confiança e segurança* do Portal das Finanças como melhor ou idêntico ao dos outros portais, logo seguido pela *abrangência de serviços disponíveis* e pela *qualidade da informação disponibilizada*, com 92,8% e 92,2%, respetivamente.

#### Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria

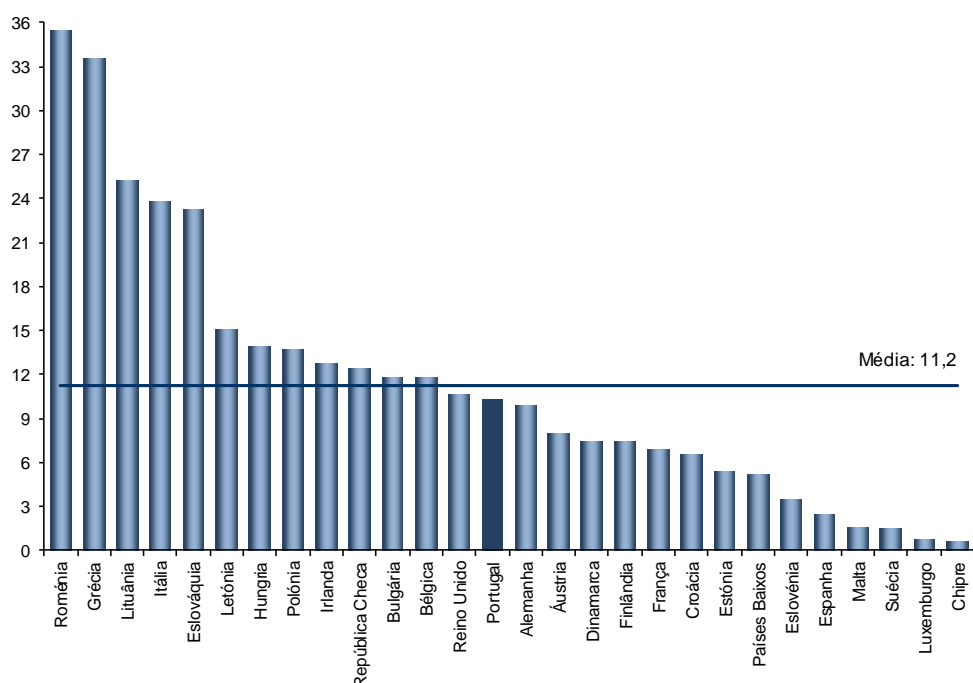


## 10.2 VAT gap na União Europeia

Os últimos dados disponibilizados pela União Europeia relativos ao *VAT gap*, que corresponde à diferença entre o IVA potencial e o efetivamente cobrado, demonstram que Portugal apresenta um *VAT gap* abaixo da média dos 28 Estados-membro considerados.

Conforme se pode observar no gráfico seguinte, em 2017, Portugal registou um *VAT gap* de 10,3%, enquanto a média europeia foi de 11,2%. De frisar a tendência contínua de redução do valor do *VAT gap* em Portugal, encontrando-se o valor de 10,3% substancialmente abaixo dos valores nacionais de anos transatos, nomeadamente 12,7%<sup>4</sup> em 2016, 12,8% em 2015, 14% em 2014 e 15% em 2013.

**VAT gap (%) na União Europeia, em 2017**



Fonte: Comissão Europeia (2019) "Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States".

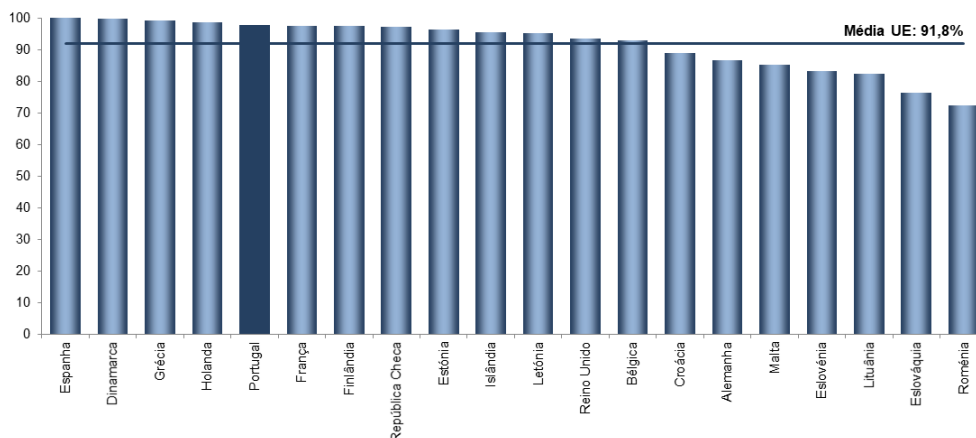
## 10.3 Tax Administration 2019 – OCDE

A OCDE publica, desde 2004, um relatório bienal sobre o desempenho das administrações fiscais sendo que, o último relatório, publicado em setembro de 2019, reúne dados relativos aos sistemas fiscais e à sua administração de 156 economias avançadas e emergentes. Esta publicação, que agrega dados relativos aos anos 2016 e 2017, tem como objetivo a partilha de informação, na área tributária, permitindo, também, a comparação internacional.

<sup>4</sup> No Relatório de Atividades da AT de 2018, de acordo com os dados publicados pela Comissão Europeia no "Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States -2018", era referido que, para 2016, o VAT Gap de Portugal era de 10,2% e a média europeia de 12,3%. Na publicação mais recente desse documento, cujos resultados são apresentados agora, os valores foram revistos, apresentando 12,7% para Portugal e 12,2% para a média europeia, para o ano de 2016. Também o valor nacional para o ano de 2013 foi revisto de 16% para 15%.

Do relatório publicado destacam-se, pela importância que têm no trabalho desenvolvido pela AT, os dados de 2017 relativos ao preenchimento e entrega das declarações tributárias. Os dados relativos à entrega eletrónica de declarações dentro do prazo mostram que Portugal, no caso do IRS, se encontra ao nível dos países da UE com melhor desempenho, com 97,8% dos contribuintes a entregarem a sua declaração de IRS dentro do prazo, acima da média europeia que foi 91,8%.

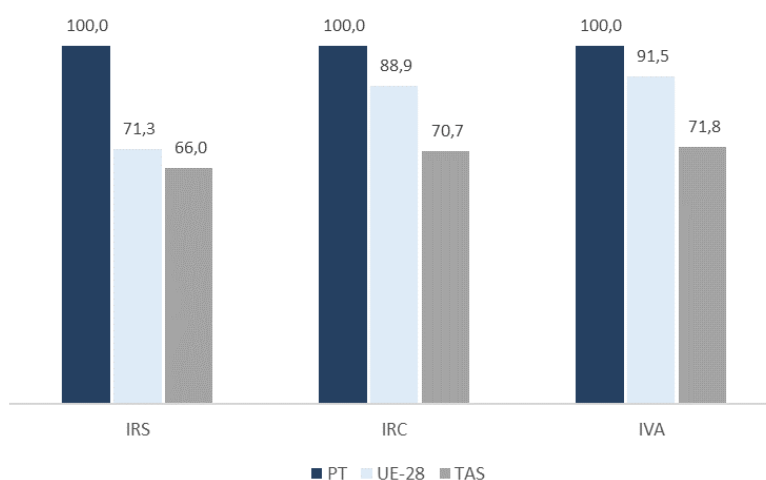
**Entrega, dentro do prazo, da declaração de IRS (%) – UE (2017)**



Fonte: OCDE (2019), "Tax Administration 2019: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies".

No caso das declarações tributárias entregues eletronicamente, os dados mostram que Portugal tem um desempenho muito acima da média europeia e da totalidade dos países respondentes, no caso da entrega das declarações de IRS, IRC e IVA, conforme se pode observar no gráfico seguinte.

**Entrega eletrónica das declarações de IRS, IRC e IVA (%) – UE (2017)**



Fonte: OCDE (2019), "Tax Administration 2019: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies".

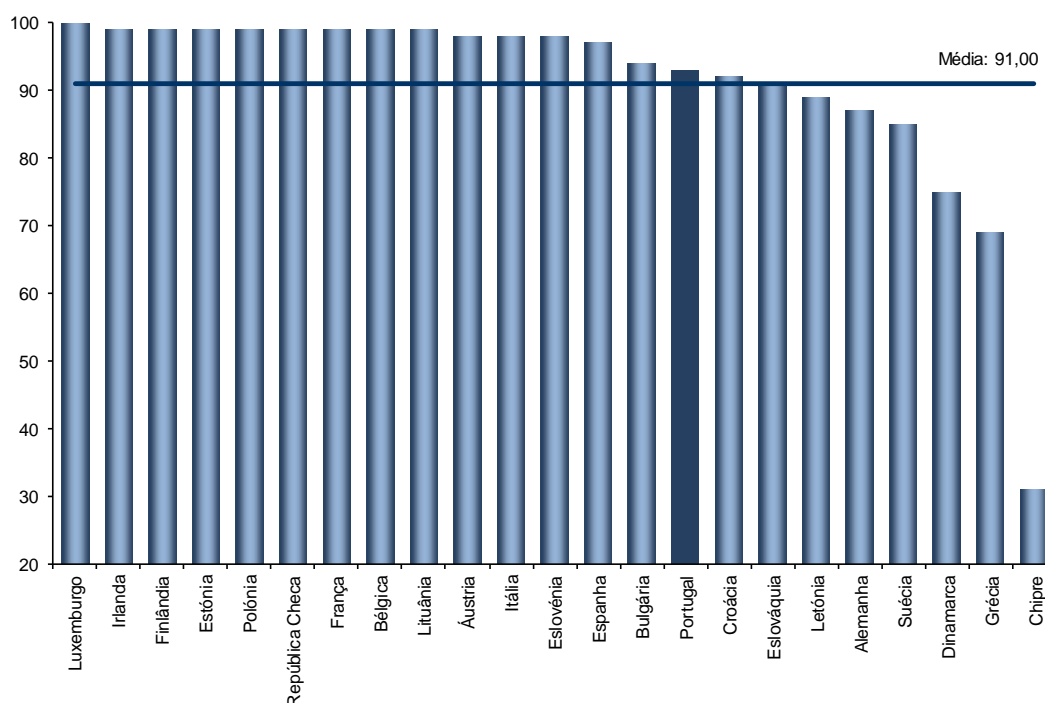
## 10.4 Avaliação comparativa com outras administrações aduaneiras da UE

A Comissão Europeia, através do Grupo de Projetos CUP, em que Portugal tem assegurado a coordenação do Subgrupo “Facilitação e Competitividade e Cooperação”, elabora um relatório sobre o Desempenho da União Aduaneira (CUP). Este trabalho fornece uma visão detalhada dos números e tendências anuais, abrangendo várias áreas estratégicas: proteção, competitividade, facilitação, controlo e gestão de risco e cooperação. No capítulo da Facilitação, um dos temas abordados mede o tempo necessário para que as alfândegas processem uma declaração aduaneira, apresentada eletronicamente sob procedimento normal, desde a sua aceitação até à autorização de saída das mercadorias.

Quanto à exportação, as informações sobre o tempo de processamento são apuradas através dos dados estatísticos do Sistema de Controlo de Exportação (ECS). São abrangidos os movimentos de exportação medindo o tempo entre o momento da declaração e o momento em que as mercadorias são libertadas. Relativamente a 2018, existe informação sobre o tempo de processamento relativamente a 79%<sup>5</sup>, de todos os movimentos de exportação iniciados na UE.

Em média, os dados demonstraram que cerca de 91% dessas declarações foram processadas em 1 hora. Os dados revelam que Portugal, com 93% das declarações processadas em menos de 1 hora, situa-se na 15ª posição entre os vinte e três países da UE considerados e acima da média da UE.

### Percentagem de Declarações de Exportação desalfandegadas em menos de uma hora



Fonte: “Customs Union Performance Annual Report 2018”.

<sup>5</sup> Foram considerados 23 países da UE. Não existem dados para a Hungria, Malta, Países Baixos, Roménia e Reino Unido. Os dados referentes à Áustria, França e Polónia estão incompletos.

## 11. Ranking dos serviços homogéneos

Do *ranking* dos serviços homogéneos referentes a 2019, apresentado no anexo 5, é possível retirar as seguintes conclusões:

### ➤ Alfândegas

Em 2019, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 117,1%, 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 2019, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 115,8% não se tendo verificado em nenhuma das direções de finanças níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela um bom nível de execução.

### ➤ Serviços de finanças

Relativamente aos serviços de finanças, dadas as suas características organizacionais e diferenciação em termos de cargas de trabalho, foram elaborados dois tipos de *rankings*: serviços de finanças de nível I e II. A atribuição da pontuação final a cada um dos serviços de finanças foi ponderada pelos efeitos resultantes do estudo sobre cargas de trabalho atualizado à data de 31 de dezembro de 2019.

#### • Serviços de finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2019, foi de 119,6%, com uma variação entre 48,6% e 236,5%.

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 2019, foi de 94,1%, com uma variação entre 34,4% e 284,1%.

Refira-se o facto de existirem 58 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 35% destes serviços.





## **IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL**





Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2019, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias tributárias 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-membro nas atividades realizadas em Portugal. Nos trabalhos das *Alfândega 2020*, destaca-se a celebração entre a AT e a Comissão Europeia do Acordo de Subvenção para a segunda fase da Equipa de peritos sobre novas abordagens para o desenvolvimento e exploração de sistemas informáticos aduaneiros, tendo a AT assumido, novamente, o papel de coordenador do Acordo, com a responsabilidade da gestão financeira da subvenção de 870 000 EUR. Este projeto tem uma significativa importância, uma vez que visa explorar como os Sistemas Informáticos Aduaneiros podem ser desenvolvidos e operacionalizados no futuro, através do estudo de novas abordagens.

Destaca-se, ainda, a visita de trabalho efetuada por uma equipa multidisciplinar da AT ao Laboratório Aduaneiro de Madrid, considerado um laboratório aduaneiro de referência, com o objetivo de proporcionar à área financeira, patrimonial e técnica a obtenção de informação essencial à criação de um novo laboratório aduaneiro na AT.

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-membro 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.

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

## Ações no âmbito da cooperação internacional, 2019

Organismo	Principais resultados/ ações	Nº eventos
Conselho da UE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovação de diversas Diretivas e Regulamentos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Diretiva (UE) 2019/1195 do Conselho, que altera a Diretiva 2006/112/CE, relativas às vendas à distância de bens e a determinadas entregas de bens</li> <li>. Discussão e aprovação do 10º Plano de Ação do CCWP</li> </ul> </li> <li>• Discussão e análise de diversas propostas de Diretivas, no âmbito da tributação direta e indireta</li> <li>• Ação 9.1.1, no âmbito da cooperação aduaneira no combate à criminalidade, com o objetivo de identificar novos padrões de fraude em matéria de contrabando de cigarros - <i>Cheap Whites</i></li> </ul>	76
Comissão Europeia (CE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IVA:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Publicação de orientações do Comité sobre a implementação de disposições adotadas pela Diretiva 2018/1910 e pelo Regulamento de Execução 2018/1912 (<i>Quick Fixes Package</i>)</li> <li>. Publicação de orientações do Comité sobre questões relativas à saída do Reino Unido da União Europeia</li> </ul> </li> <li>• IEC:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo</li> <li>. Desenvolvimentos dos últimos projetos do EMCS</li> </ul> </li> <li>• Publicação da legislação regulamentadora e instruções administrativas relativas ao sistema da rastreabilidade e dos elementos de segurança dos produtos do tabaco</li> <li>• Antifraude aduaneira:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Discussão e aprovação da Decisão de Execução da Comissão C(2018) 3293, que define medidas para garantir a aplicação uniforme dos controlos aduaneiros, através do estabelecimento de critérios e normas comuns de risco financeiro, nos termos do Regulamento (UE) n.º952/2013</li> <li>. Discussão da Decisão de Execução da Comissão que estabelece regras detalhadas para o estabelecimento de critérios e normas comuns de risco para análise de risco, em matéria de segurança, em momento pré carregamento das mercadorias transportadas por via aérea</li> </ul> </li> </ul>	144
CE - Fiscais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração do Plano Anual de Atividades e definição de estratégias do Programa Fiscais</li> <li>• Projeto piloto de apoio à Educação Fiscal Digital: desenvolvimentos e melhorias da plataforma e melhoria do uso e visibilidade da TAXEDU, a nível nacional</li> <li>• Implementação do pacote de comércio eletrónico IVA(B2C): definição das especificações comunitárias para a implementação do Sistema ECOM</li> <li>• Calculador automático para os IEC em circulação: trabalhos de desenvolvimento da calculadora para os IEC</li> </ul>	137
CE - Alfândega 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebração, com a Comissão Europeia, do Acordo de Subvenção para a segunda fase da Equipa de peritos sobre novas abordagens para o desenvolvimento e exploração de sistemas informáticos aduaneiros <i>Expert Team on new approaches to develop and operate Customs IT systems – ETCIT II</i>, tendo a AT assumido, novamente, o papel de Coordenador do Acordo, com a responsabilidade da gestão financeira da subvenção de 870 000 EUR</li> <li>• Visita de Trabalho ao Laboratório Aduaneiro de Madrid, tendo em vista a criação de um novo e moderno Laboratório Aduaneiro da AT</li> </ul>	196
IOTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização da Conferência anual internacional - <i>Tax Compliance Technology Showroom</i></li> <li>• Fórum para a gestão de recursos humanos, com objetivo de explorar modelos operacionais de RH, através da partilha de boas práticas, processos e estruturas de RH</li> <li>• Fóruns para a prevenção da fraude e evasão fiscais</li> <li>• Fórum sobre comunicação, para a identificação e troca das boas práticas para uma comunicação eficaz com os contribuintes</li> </ul>	24
OMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminário sobre o Brexit (4 abril, Lisboa)</li> <li>• Participação e discussão das Prioridades e Riscos Emergentes, no âmbito do Comité da Luta contra a Fraude</li> </ul>	12
Ações âmbito bilateral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• XL reunião de diretores-gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal (COMUCAM) - 2 e 3 de maio</li> <li>• Visitas à AT de representantes de Angola, Guiné Equatorial e Moçambique</li> <li>• Formação <i>on the job</i>, na AT, de delegações de Angola</li> </ul>	4
Ações âmbito multilateral (PICAT V)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• XXXIV Conferência de diretores-gerais das Alfândegas da CPLP, na Guiné-Bissau (de 4 a 7 novembro)</li> <li>• Participação nos diversos <i>workshops</i> e grupos de trabalho (grupos de trabalhos da Via Aérea, da Via Marítima, dos IEC, do Site das Alfândegas da CPLP, do Sistema Harmonizado e da Convenção de Quioto)</li> </ul>	10
Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrou em vigor, em 2019, a seguinte CDT: Angola (22 setembro)</li> <li>• Em 2019, foram negociadas as seguintes CDT: França (nova CDT) e Países Baixos (protocolo à CDT)</li> </ul>	3
Outras ações de cooperação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Várias ações de cooperação com outros organismos, nomeadamente com a OCDE, MARINFO, EUROPOL, FRONTEX, EUIPO, OMS, UNODC, JRC - <i>Joint Research Center</i>, CEPOL e Conselho da Europa</li> <li>• Várias ações, no âmbito da cooperação aduaneira, com outros países/organismos, nomeadamente Angola, UE, Timor-Leste e Azerbaijão</li> </ul>	54

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

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

**Fluxo da informação recebida e solicitada em 2019**

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
A pedido	Recebida	323	313
	Enviada	816	329
Espontânea	Recebida	89	104
	Enviada	40	40
	Origem/ Destino/ Tipo/ Natureza		Impostos diretos
Automática	Total (sem diretiva poupança)	Recebida	1 137 890
		Enviada	2 698 821

Relativamente à área da cooperação aduaneira, o fluxo de informação recebida e solicitada em 2019, encontra-se refletida no quadro seguinte. Salienta-se a tutelada pelo Regulamento (CE) n.º 515/97, de 13 de março de 1997, relativo à assistência mútua entre as autoridades administrativas dos Estados-membro 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, com 97 pedidos solicitados e recebidos.

**Fluxo da informação recebida e solicitada em 2019 – área da cooperação aduaneira**

	Nº pedidos
<b>Área Aduaneira (Regulamento 515/97 e Acordos entre a UE e países terceiros)</b>	<b>97</b>
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	8
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	19
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	51
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	19
<b>Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:</b>	<b>8</b>
Pedidos efetuados por Portugal	3
Pedidos recebidos em Portugal	5
<b>Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II</b>	<b>72</b>
<b>Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC</b>	<b>19</b>
No âmbito da investigação criminal	3
No âmbito administrativo	16
<b>Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC</b>	<b>53</b>
No âmbito da investigação criminal	3
No âmbito administrativo	50

No âmbito dos impostos indiretos, cuja cooperação é legitimada pelo Regulamento (UE) 389/2012 do Conselho, de 2 de maio de 2012, relativo à cooperação administrativa no domínio dos impostos especiais de consumo e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2073/2004, foram tramitados 8 pedidos.

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 72 pedidos.

No âmbito da Área de Gestão Aduaneira, e no que se refere à cooperação administrativa e assistência mútua consignada nos vários acordos de comércio livre celebrados pela União Europeia com os países terceiros, bem como nos regimes preferenciais unilaterais concedidos pela UE, foram efetuados por Portugal, durante o ano de 2019, 33 pedidos de controlo *a posteriori* de provas de origem, tendo sido recebidos e tratados 99 pedidos dos países terceiros, relativamente a provas de origem emitidas pelas alfândegas/operadores económicos portugueses.

#### ➤ Pedidos de reembolsos internacionais

Durante ano 2019, na área dos impostos diretos, a AT instaurou 6.424 e decidiu 6.887 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 2019

	Processos instaurados		Processos findos	
	Nº	Nº	Nº	Valor (milhões de euros)
ODT	6 368		6 860	31,1
Diretiva "Mães & Filhas"	1		3	0,0
Diretiva "Juros & Royalties"	55		24	9,1
<b>Total</b>	<b>6 424</b>		<b>6 887</b>	<b>40,1</b>





## 1. Menção proposta

Para o ano de 2019, e para execução da sua estratégia a AT definiu um conjunto de cinco objetivos operacionais, os quais traduzem ainda as suas prioridades de atuação. Destes objetivos, três foram superados e dois não foram atingidos.

No QUAR 2019 da AT, são considerados como objetivos mais relevantes para a avaliação qualitativa os objetivos 1, 4 e 5. Da análise efetuada, ficou demonstrado que, à exceção do objetivo 5 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos”, que não foi atingido, todos os restantes objetivos relevantes foram superados.

O resultado negativo do objetivo 5, que é composto por quatro indicadores, deve-se exclusivamente ao resultado de um dos indicadores que o integra, o indicador 16 “Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)”, uma vez que os outros três indicadores foram atingidos.

O resultado menos positivo alcançado naquele indicador, correspondendo à representatividade média das respostas muito bom e bom atribuídas à avaliação dos canais de interação com a AT (telefone, atendimento presencial, e-balcão e Portal das Finanças), pelos respondentes ao inquérito anual *on line*, não deve, contudo, ser considerado isoladamente, não podendo deixar de ser valorizados os efetivos desenvolvimentos ao nível do serviço prestado em 2019 pela AT, privilegiando sempre a facilitação do cumprimento das obrigações e a redução dos custos incorridos com as mesmas, conforme referido no Cap. III, ponto 2.2.

Já no que se refere ao resultado negativo alcançado no objetivo 2, o mesmo ficou a dever-se ao resultado acima do limite superior do intervalo de meta definida para o indicador prazo médio de resposta às informações vinculativas justificado, como anteriormente referido, pelo aumento do número de pedidos de informação, a par com a escassez de recursos, que tem vindo a agravar-se. Consciente do resultado negativo que iria ser alcançado neste indicador, o qual foi sendo, à semelhança dos restantes, monitorizado ao longo do ano, a opção pelo não ajustamento da meta evidencia o forte compromisso da AT em alcançar tempos de resposta de referência.

Refira-se, ainda, que foram cumpridas as orientações da Lei do Orçamento de Estado 2019 relativas à aplicação do nº 6 do artigo 16º no âmbito das valorizações remuneratórias, bem como do artigo 25º no que respeita a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, materializadas nos indicadores 12 e 13, tendo inclusive o objetivo operacional onde estes indicadores se inserem (objetivo 4 “Assegurar uma gestão eficiente dos recursos”) sido o que alcançou o resultado mais elevado (119%).

Assim, tendo em conta a taxa de realização global de 110,2% alcançada no QUAR 2019, 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 que o desempenho da AT em 2018 seja classificado como “Desempenho Bom”.

## 2. Conclusões prospetivas

O desempenho alcançado em 2019 foi globalmente bastante positivo, excetuando o resultado do indicador 5 “Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)” e do indicador 16 “Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)”, que influenciam negativamente a avaliação qualitativa da AT e cuja justificação já foi apresentada.

Para o nível de desempenho alcançado foram determinantes as ações de melhoria implementadas ao longo do ano. Para 2020, e considerando o desempenho alcançado em 2019, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT, enquanto entidade considerada como serviço público essencial, procurará continuar a maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes e ao Estado.

Propõe-se, assim, nomeadamente, desenvolver e pôr em prática os projetos abaixo descritos.

Projeto	Objetivo
<b>Alargamento das comunicações via Portal das Finanças</b>	Desenvolver novas funcionalidades de comunicações no Portal das Finanças relativas a: (i) frequência de estabelecimento de ensino localizado em território do interior ou nas regiões autónomas; (ii) alteração de domicílio fiscal para território do interior; e (iii) comunicação da duração de contratos de arrendamento habitacional. As duas primeiras funcionalidades revelam-se, para os contribuintes que verificam essas situações, de grande relevância para usufruírem, quer da declaração automática de IRS, quer para do cálculo automático das deduções à coleta. A terceira funcionalidade é essencial para a aplicação das taxas reduzidas previstas nos números 2 a 5 do artigo 72.º do Código do IRS, bem como para o alargamento e melhoria do pré-preenchimento do Anexo F da declaração de rendimentos Modelo 3 do IRS.
<b>Aplicação do CAU (Código Aduaneiro da União) e modernização das Alfândegas da UE</b>	Proporcionar a modernização de sistemas e processos aduaneiros para efeito da integral aplicação do CAU, a fim de permitir todo o intercâmbio de informações entre as autoridades aduaneiras, entre estas e os operadores económicos ou entidades externas dentro e fora da União Europeia, bem como o armazenamento dessas informações, efetuadas através de técnicas de processamento eletrónico de dados. Inserem-se neste projeto todos os sistemas informáticos da área aduaneira, sendo que em 2020 o destaque será para o STADAIMP, SDS e ICS2 (fase 1) e GUE (Gestão dos utilizadores externos).
<b>DMIS- Declaração Mensal do Imposto do Selo</b>	Promover a entrada em produção do novo sistema liquidador em sede de imposto do selo para várias verbas da tabela geral e disponibilização do novo modelo declarativo (DMIS) o qual terá efeitos positivos ao nível do tratamento da informação sobre a receita cessante/despesa fiscal e ao nível do controlo inspetivo.
<b>e-instaura - Instauração via Portal de Finanças</b>	Permitir que as entidades externas, para as quais a AT faz a cobrança executiva de dívidas e que já fazem a submissão das mesmas através do portal, efetuem a anulação da certidão de dívida, permitindo a conseqüente extinção do processo por parte dessas entidades. Permitir, também, inserção de mais do que um executado, responsável pelo pagamento da dívida (responsabilidade solidária), no momento da submissão das certidões de dívida.
<b>Evolução do Sistema SIC - Estampilhas especiais para Bebidas Espirituosas</b>	Melhorar o sistema de gestão e de controlo da conta-corrente das estampilhas especiais das bebidas espirituosas, agilizando e simplificando os procedimentos dos operadores económicos, designadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O controlo das conta-correntes de estampilhas de bebidas espirituosas deverá ser efetuado ao nível do depositário autorizado, sem prejuízo da contabilização ao nível do entreposto fiscal (EF). Os registos por EF deverão refletir os movimentos internos do operador.</li> <li>✓ Adaptação do sistema SIC-ES à regra contabilística “<i>first in first out</i>” (FIFO), estabelecendo-se um prazo para aposição das estampilhas nas embalagens de venda ao público. Entre outros aspetos, as Estâncias Aduaneiras de Controlo (EAC) devem poder consultar movimentos de transferências de estampilhas da esfera de outras EAC.</li> </ul>



Projeto	Objetivo
<p><b>Evolução e disponibilização de novas APP</b></p>	<p>Disponibilizar novas APP e desenvolver e melhorar as já existentes, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ APP de acesso ao serviço e-balcão;</li> <li>✓ APP para marcação prévia de atendimento presencial;</li> <li>✓ APP de pagamentos;</li> <li>✓ APP – Declaração aduaneira associada ao IVA e-Commerce; e</li> <li>✓ APP para leitura das estampilhas especiais dos produtos do tabaco, de forma a permitir verificar a respetiva autenticidade</li> </ul> <p>Relativamente à APP de pagamentos as funcionalidades a desenvolver serão nomeadamente, incluir a possibilidade de aderir para pagamento do IVA, dotar a aplicação de um módulo de adesão ao Pagamento em Prestações; incluir informação adicional nos Dados de Identificação; integração de funcionalidade que permite efetuar a autoliquidação (Guia de Autoliquidação de IRC) possibilitando o pagamento imediato através do MBWay, possibilitar a adesão às notificações no Portal das Finanças, incluir funcionalidades de alertas/notificação, com possibilidade de apagar e/ou guardar mensagem, nomeadamente quanto a prazos de pagamento, avisos de débito direto, divergências, situações anómalas, créditos suspensos, etc;</p>
<p><b>Evolução Funcional no âmbito da Troca de Informação Internacional</b></p>	<p>Possibilitar a evolução dos sistemas que suportam as trocas internacionais, nos seguintes termos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ao nível dos processos de envio e receção no âmbito da troca automática de informação: (i) rever, otimizar e implementar melhorias no processo de acompanhamento e controlo; (ii) atualizar os processos de validação; e (iii) implementar módulos estatísticos;</li> <li>✓ No âmbito do Sistema Integrado de Trocas de Informação (SITI): evolução e melhoria das funcionalidades, designadamente no que se refere (i) ao registo e tramitação de processos; (ii) à troca de pedidos com as DF; (iii) à integração de outras trocas de informação; (iv) ao comprovativo de informação recebida; (v) à identificação manual; e (vi) à disponibilização de consultas;</li> <li>✓ Em relação à qualidade e à utilização dos dados: (i) aumentar a eficácia do processo de <i>matching</i> e, em consequência, incrementar o <i>scoring</i> de identificação dos contribuintes; e (ii) criar automatismos para deteção de divergências e de faltosos, adotando uma estratégia promotora do <i>compliance</i>;</li> <li>✓ Melhorar a informação de gestão, mediante a produção automática de mapas padronizados e <i>dashboards</i>.</li> </ul>
<p><b>Evolução funcional do Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais (SGRI)</b></p>	<p>O SGRI é um sistema informático que assegura a gestão e a tramitação dos pedidos de reembolso apresentados por não residentes ao abrigo das CDT. O sistema incorpora automatismos para validação da informação e apresenta de imediato uma proposta de decisão relativamente àqueles pedidos.</p> <p>Pretende-se em 2020 alargar algumas das funcionalidades desta aplicação e melhorar as já existentes, em ordem a assegurar maior eficácia e eficiência na resolução destes reembolsos, de que se salientam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O desenvolvimento de interface com a área de Cobrança que assegure a tramitação automática após decisão de deferimento dos reembolsos;</li> <li>✓ A implementação de uma matriz de risco na análise deste tipo de reembolsos, em ordem a agilizar o processo de tomada de decisão e, conseqüentemente, reduzir os tempos de resposta a estes pedidos;</li> <li>✓ A criação das condições para que o pagamento destes reembolsos seja efetuado preferencialmente por transferência bancária (atualmente os pagamentos têm sido efetuados exclusivamente por cheque);</li> <li>✓ A disponibilização da possibilidade de <i>upload</i> de ficheiros/documentos, em ordem a garantir a total desmaterialização do processo.</li> </ul>
<p><b>Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências</b></p>	<p>Implementar um modelo de Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências, que, de forma ampla, possibilite o alinhamento das práticas de recursos humanos com a estratégia da AT, e que proporcione uma gestão integrada e coerente entre os diversos subsistemas dos Recursos Humanos, nomeadamente Recrutamento e Seleção, Qualificação Profissional, Gestão de Desempenho, Mobilidade e Gestão de Carreira.</p>
<p><b>GIA - Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em</b></p>	<p>Desenvolver uma solução integrada que permita, através de ferramentas de <i>Advanced Analytics</i>, a análise avançada de informação relativa à atividade fiscal e económica dos contribuintes singulares sem contabilidade organizada, que exerçam ou possam vir a exercer uma atividade por conta própria, possibilite a interação pró-ativa com os contribuintes através dos diferentes canais de comunicação e a disponibilização de informação relevante no contexto da gestão integrada da sua</p>

Projeto	Objetivo
<b>suporte multiplataforma</b>	atividade. Serão disponibilizadas componentes que visam a simplificação e apoio no cumprimento do preenchimento e entrega das declarações cadastrais (de início, alteração e cessação de atividade), designadamente através de algoritmos que agilizam esses processos (“ <i>machine learning</i> ”). Serão ainda disponibilizados mecanismos de ajuda em contexto ao contribuinte (diminuindo as necessidades de obtenção de esclarecimentos através dos canais tradicionais); a emissão de alertas relacionados com o ciclo de vida da atividade (nomeadamente prazos de cumprimento declarativo e de pagamento; alterações ao volume de negócios que impliquem mudanças de enquadramento (IVA e IRS)); e a disponibilização de <i>dashboard</i> com indicadores de atividade económica, para acompanhamento da atividade (volume de negócios; valor do IVA liquidado, valor do IRS retido, número de faturas, faturas-recibo e recibos emitidos).
<b>Implementação do SLC nas Tesourarias das Estâncias Aduaneiras</b>	Implementar um sistema único de cobrança nos serviços da AT com funções de caixas do Tesouro, assegurando a harmonização de procedimentos e mecanismos de controlo.
<b>IVA e-commerce</b>	Implementar o alargamento do modelo do mini-balcão (MOSS) ao comércio eletrónico e desenvolver um sistema para processamento das declarações aduaneiras específicas para estes fluxos, implementando as alterações que se revelem necessárias ao tratamento dessas declarações no âmbito dos sistemas aduaneiros, em conformidade com as alterações à Diretiva IVA e ao Regulamento de execução, e com as que decorram de decisões que vierem a ser tomadas ao nível da UE.
<b>Participação de Rendas</b>	Possibilitar a entrega da Participação de Rendas prevista no art.º 15º-N do CIMI, exclusivamente através do Portal das Finanças, com a possibilidade de pré-preenchimento, permitindo a verificação central dos elementos declarados, com dispensa de apresentação de documentos no SF.
<b>Possibilidade de entrega de contencioso judicial administrativo diretamente no Portal das Finanças</b>	Criar uma solução que possibilite transformar o Portal das Finanças em efetiva porta de entrada de contencioso judicial ou administrativo na AT, permitindo ao autor a entrega da petição inicial e documentos probatórios por <i>upload</i> direto no Portal. Esta solução é passível de ser utilizada por todas as áreas da AT, com eventuais ajustamentos, para dar resposta a situações específicas. Pretende-se, ainda, que seja possibilitada a entrega de contencioso por mandatário, devendo o Portal das Finanças estar preparado para que o mesmo NIF aceda ao sistema de forma diferenciada, na qualidade de mandatário ou de contribuinte, acedendo em consequência a áreas diferenciadas.
<b>Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica</b>	Continuar os trabalhos técnicos com vista à alteração da metodologia de avaliação dos prédios rústicos, apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando as características biofísicas dos terrenos e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existentes.
<b>Sistema de Assistência Administrativa na Cobrança (SAAC)</b>	Informatizar e automatizar toda a tramitação dos processos relativos a pedidos de informação, notificação ou cobrança recebidos ou enviados de ou para outros Estados, no âmbito da assistência administrativa na cobrança. Este sistema possibilitará: (i) a interligação com as áreas da justiça tributária e da cobrança, no que se refere à recolha de títulos executivos e posterior verificação da cobrança das quantias exequendas; (ii) a interoperabilidade com a página do Instituto de Gestão da Tesouraria do Estado e do Crédito Público (IGCP) para efeitos da movimentação da conta bancária criada para este tipo de fundos; e (iii) a disponibilização de informação estatística e de gestão.
<b>Programa de Controlo do Cumprimento das Obrigações Tributárias (POT)</b>	Este programa, com base nas declarações fiscais submetidas pelos contribuintes do cadastro de grandes contribuintes, permite a disponibilização de um instrumento analítico, que em tempo real ou, numa data específica, efetua uma análise do cumprimento das obrigações tributárias identificando, de imediato, incumprimentos (a falta de entrega e/ou entrega fora do prazo de declarações fiscais). Proporciona ganhos de eficiência através da utilização intensiva de meios automatizados de informação e permite aumentar o efeito preventivo, aumentando a perceção da deteção de incumprimentos, com reduzido consumo de recursos.

Projeto	Objetivo
<b>Horizontal Monitoring</b>	<p>Implementação de um programa de acompanhamento do cumprimento fiscal numa base colaborativa e horizontal, dirigido aos contribuintes considerados de baixo risco fiscal e para os quais o cumprimento escrupuloso das obrigações fiscais constitui um valor social relevante, o que permite assegurar uma maior eficiência na utilização dos recursos (em linha com as recomendações apresentadas pelo grupo de trabalho para a prevenção e composição amigável de litígios entre o contribuinte e administração fiscal, criado pelo Despacho n.º 4 223/2018, de 17 de abril).</p> <p>Neste nível de acompanhamento assume-se que se procura dismantelar os focos de conflitualidade que possam existir e compreender e respeitar as discordâncias devidamente fundamentadas de ambas as partes, sem que isso possa colocar em risco um relacionamento transparente e cooperante.</p> <p>Permite sustentar a receita fiscal voluntária, aumentar a certeza e segurança jurídica das opções dos contribuintes e reduzir simultaneamente de forma significativa o contencioso administrativo e judicial.</p>

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

Projeto	Objetivo
<b>Processos inspetivos fiscais online (medida #56/2017, medida #200/2016)</b>	Introduzir a desmaterialização do procedimento inspetivo, proporcionando aos contribuintes inspecionados, a disponibilização, na sua área do Portal das Finanças, de todas as fases do procedimento inspetivo a que venham a estar sujeitos, garantindo também o acesso ao histórico do procedimento.
<b>Notificações + simples (medida #61/2017)</b>	Simplificar e tornar inteligível as interações da Administração Pública com os cidadãos, simplificando e uniformizando a linguagem das notificações. Foram identificadas as notificações mais relevantes tendo em vista operar a mencionada simplificação, o que deverá ocorrer em 2020.
<b>Pagamento em prestações no Portal das Finanças (medida #49/2018)</b>	Disponibilizar, no Portal de Finanças, o acesso para submissão de pedido de pagamento a prestações de dívidas em execução fiscal. Esta medida tem por objetivo a simplificação da interação dos contribuintes com a AT e simultaneamente reduzir o atendimento nos serviços locais.
<b>Alfândega + simples (medida #050/2018)</b>	Criar uma plataforma, no Portal das Finanças, que permita identificar o estado do processo de desalfandegamento de países extracomunitários.
<b>IVA pré-preenchido (medida #6/2019)</b>	Alargar o pré-preenchimento da declaração periódica de IVA de sujeitos passivos com situações fiscais mais simples, com recurso a dados do sistema E-Fatura e com aumento do número de campos pré-preenchidos, designadamente o referente ao IVA dedutível.
<b>E-taxfree Mobile (medida #62/2019)</b>	Disponibilizar uma aplicação para dispositivos móveis com funções similares aos atuais quiosques «e-taxfree».
<b>ComunicAT (medida #85/2019)</b>	Desenvolver novos modelos de comunicação entre a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e os contribuintes, que sejam centrados nas necessidades destes últimos, de forma a estimular uma melhor compreensão dos conteúdos e objetivos das mensagens da AT e a dar resposta a dois aspetos: (1) insegurança no preenchimento de formulários e medo de consequências decorrentes de erros no mesmo e (2) necessidade de estimativa mais rigorosa do tempo despendido para esse efeito.
<b>E-balcão inteligente - 1ª fase (medida #100/2019)</b>	Construir uma arquitetura tecnológica que permita a prestação de serviços de resposta automatizada a pedidos de esclarecimento de baixa complexidade e um aumento da celeridade e da precisão da resposta da AT em todos os casos. Numa primeira fase, serão criadas as bases em que assentará a estruturação da solução global e que se consubstanciará na implementação das seguintes componentes: (i) Prototipagem do sistema “e-balcão inteligente” (inteligência artificial) numa área

Projeto	Objetivo
	<p>piloto, compreendendo as fases de caracterização do problema, dos objetivos e do impacto esperado; preparação de dados; implementação do modelo de análise e processamento com recurso a aprendizagem automática (<i>machine learning</i>); prototipagem do modelo e testes de funcionalidade do protótipo na sua ligação à ferramenta de <i>Customer Relationship Management</i> – CRM implementada na AT (apoio à triagem de perguntas; à classificação, à pesquisa e ao agrupamento das respostas; e à elaboração da própria resposta); e (ii) Disponibilização aos contribuintes, via Portal das Finanças, de um mecanismo para auxiliar as pesquisas com um assistente virtual e otimizar as Questões Frequentes.</p>
<b>Notificações simples e uniformes (medida #27/2019)</b>	<p>Simplificar e tornar inteligível as interações da Administração Pública com os cidadãos, simplificando e uniformizando a linguagem das notificações. Foram identificadas as notificações mais relevantes tendo em vista operar a mencionada simplificação, o que deverá ocorrer em 2020.</p>
<b>Morada Única Digital (MUD) e Notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças (medida #14/2018)</b>	<p>Adaptar os sistemas informáticos da AT, em particular os de cadastro e o SECIN da área da justiça tributária, à Morada Única Digital (MUD). A implementação da MUD tem impacto nas notificações e citações e também nas regras relativas à representação fiscal.</p> <p>Face às novas regras de endereçamento, este projeto, cuja operacionalização está dependente da disponibilização da plataforma da Agência para a Modernização Administrativa e dos protocolos que forem estabelecidos, terá ainda de ser desenvolvido tendo em consideração o projeto das “Notificações eletrónicas no Portal das Finanças”, relativo ao novo meio de notificação/citação fiscal criado recentemente através do aditamento do artigo 38.º-A ao Código do Procedimento e Processo Tributário, introduzido pelo artigo 297.º da Lei nº 71/2018, de 31 de dezembro (Lei do OE/2019).</p> <p>Por via destes novos serviços, deixará de ser necessário implementar autonomamente a medida Simplex #169/2016 Notificações fiscais eletrónicas para não residentes, uma vez que os mesmos criarão as condições para que possam ser disponibilizadas as citações e notificações eletrónicas aos contribuintes não-residentes através de suporte eletrónico, dispensando a obrigatoriedade de nomeação de representante fiscal.</p>





## 1. Atividades desenvolvidas em 2019 – Avaliação da execução

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

Unidade Orgânica	Nº de atividades 2019		Nº de atividades - execução 2019			
	Planeadas	Eliminadas	Avaliadas	Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
AAP	7	0	7	7	0	0
AGCI	9	0	9	8	0	1
AGI	6	0	6	6	0	0
AGOC	8	0	8	8	0	0
AJTFF	7	0	7	7	0	0
ASA	10	0	10	10	0	0
ASI	10	0	10	9	0	1
CEF	12	0	12	12	0	0
DSA	10	0	10	10	0	0
DSAFA	6	0	6	5	1	0
DSAI	10	0	10	10	0	0
DSC	7	0	7	7	0	0
DSCPAC	11	0	11	10	0	1
DSCC	6	0	6	6	0	0
DSCJC	7	0	7	6	0	1
DSCPL	6	0	6	5	1	0
DSCRI	9	0	9	9	0	0
DSF	6	0	6	6	0	0
DSGCT	9	0	9	9	0	0
DSGR	9	0	9	9	0	0
DSGRF	5	0	5	5	0	0
DSGRH	10	0	10	9	0	1
DSIE	8	0	8	8	0	0
DSIECIV	10	0	10	10	0	0
DSIFAE	9	0	9	9	0	0
DSIMI	11	0	11	11	0	0
DSIMT	12	0	12	12	0	0
DSIRC	11	0	11	9	2	0
DSIRS	6	0	6	6	0	0
DSIVA	10	0	10	6	3	1
DSJT	6	0	6	6	0	0
DSL	9	0	9	9	0	0
DSPCG	8	0	8	8	0	0
DSPCIT	9	0	9	9	0	0
DSR	11	0	11	11	0	0
DSRA	12	0	12	12	0	0
DSRC	9	0	9	9	0	0
DSRI	8	0	8	8	0	0
DSTA	9	0	9	9	0	0
DSTAL	7	0	7	7	0	0
UGC	8	0	8	8	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>0</b>	<b>353</b>	<b>340</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

### ► Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas, por objetivo

Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras			
Assegurar o cumprimento da regulamentação aplicável	Conferir /verificar os processos concluídos	DSL	100
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 das ações inspetivas e incrementar o cump. voluntário das obrigações fiscais	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	100
	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Elaborar e atualizar instruções e manuais	DSAFA	71
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro de veículos	DSIMT	100
	Efetuar o cruzamento da informação enviada através da modelo 11 (IMT)	DSIMT	100
	Efetuar o cruzamento da informação enviada através da modelo 11 (IS)	DSIMT	100
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território PT e na União	Executar funções de análise de risco em matéria de segurança e proteção (DSE-declaração sumária de entrada)	DSAFA	100
Incrementar a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Proceder à apreciação de situações complexas detetadas pelos serviços regionais e elaborar notas técnicas relativas a pedidos de Derrogação de Sigilo Bancário e Cláusula Geral Anti abuso	DSPCIT	100
	Realizar 8 seleções de contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	DSPCIT	100
	Realizar ações de inspeção	DSIFAE	100
	Realizar correções monetárias	DSIFAE	100
Incrementar a eficácia e eficiência dos processos de investigação	Analisar processos e realizar estudos	DSIFAE	100
	Realizar ações de investigação	DSIFAE	100
	Realizar diligências em processos de inquérito	DSIFAE	100
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Promover a cooperação administrativa entre a AT e outras entidades, tendo em vista a troca regular de informações relativas à luta contra a fraude	DSAFA	100
Participar e cooperar com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros EM	Participar em reuniões internacionais	DSIECIV	100
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Avaliar o impacto das medidas de redução do risco de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Identificar riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Propor medidas de redução do risco de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100

### Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Atualizar a informação da página da AT, na área agrícola e industrial	DSL	100
	Informar e apoiar os operadores ec. no cumprimento das suas obrigações	DSL	100
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre bens de duplo uso	DSL	100
	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão	DSIMI	100



<b>Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>UO</b>	<b>Realização</b>
		DSGR	100
		DSIMT	100
		DSPCIT	100
		DSIRC	100
		DSIFAE	100
		DSIMI	100
		DSIECIV	100
	Apreciar e responder aos pedidos de informações vinculativas	DSIRC	69
		DSIMT	100
		DSIVA	36
	Assegurar a participação nas reuniões internacionais	CEF	100
	Atualizar os procedimentos de RB de IVA/IRC	DSR	100
	Campanha do IRS-2018	DSIRS	100
	Controlar o crédito de imposto por dupla tributação internacional	DSRI	100
	Controlar o cumprimento das obrigações dos titulares de rendimentos da Diretiva da Poupança	DSRI	100
	Controlo dos benefícios fiscais	DSIMI	100
	Disponibilizar informação de gestão	DSGCT	100
	Divulgar o débito direto	DSC	100
	Elaborar e enviar instruções e informações aos serviços	DSGCT	100
	Elaborar instruções administrativas	DSIECIV	100
	Elaborar instrumentos de gestão e documentos metodológicos	DSJT	100
	Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	DSIVA	100
	Elaborar pareceres e informações	CEF	100
	Elaborar planos de agilização de procedimentos e controlo da dívida, nomeadamente de devedores estratégicos	DSGCT	100
	Elaborar projetos informáticos de campanha	DSIRC	100
	Elaborar proposta de novos modelos de declarações de atividades	DSRC	100
	Enviar informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC	100
	Incentivar a entrega da decl. periódica dentro do prazo legal	DSIVA	100
	Monitorizar os pressupostos de concessão de isenções dos IEC	DSIECIV	100
	Monitorizar tempos médios de resposta	DSR	100
	Planear ações de prevenção determinadas centralmente	DSPCIT	100
	Preparar projetos de transposição de diretivas	CEF	100
	Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC	100
	Propor ou apoiar a criação de alertas/divergências	DSGR	100
	realizar estudos e análises	DSIMT	100
	Responder a ped. esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços	DSA	100
	Rever e criar FAQ	DSR	100
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Analisar e avaliar aplicações informáticas	DSGCT	100
	Responder com celeridade a solicitações internas	DSGCT	100
	desenvolver as ações necessárias e adeq. p/ a implementação do CAU	DSRA	100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras				
Objetivos	Atividades	UO	Realização	
Implementação do novo quadro aduaneiro	Elaborar os requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos aduaneiros	DSRA	100	
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020	DSRA	100	
Incrementar medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa e de racionalização de procedimentos	Analisar e participar na elaboração das propostas de legislação comunitária	DSTA	100	
	Avaliar o impacto aduaneiro de projetos de diploma elaborados por outros organismos	DSRA	100	
	Elaborar instruções administrativas		DSTA	100
			DSRA	100
	Elaborar projetos de diploma	DSRA	100	
Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador autorizado	DSTA	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	
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e preparar respostas às notificações para cumprir e pareceres fundamentados	CEF	100	
	Analisar os pedidos de reenvio prejudicial	CEF	100	
	Propor alterações legislativas decorrentes dos procedimentos de contencioso e pré-contencioso europeu	CEF	100	

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Editar a informação eletrónica	CEF	100
	Editar as publicações eletrónicas	CEF	100
	Proceder aos registos e rever os registos	CEF	100
Melhorar o apoio ao contribuinte	Calcular a produtividade média	DSC	100
	Responder aos pedidos solicitados	DSC	100
Otimizar o Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes (SGRC)	Elaborar Manual de Utilizador do SGRC (Alteração ao registo - Pessoa singular)	DSRC	100
	Elaborar proposta com a definição de critérios que permitam identificar todos os contribuintes singulares que estão inativos na base de dados (visa melhorar a qualidade da informação estatística)	DSRC	100
Promover a melhoria contínua dos processos assegurando o cumpr. das normas internas	Controlar o acesso às bases de dados	ASI	100
	Controlar o cumprimento da norma sobre logs	ASI	100
Reduzir os prazos médios de resposta aos cidadãos e empresas	Auditar o cumprimento de prazos de pagamento	DSR	100
	Controlar o cumprimento do prazo de pagamento RB IRS	DSR	100
	Promover a conclusão de RB a não residentes	DSR	100
Reduzir os prazos médios de resposta nos serviços prestados	Administrar a firewall de <i>webservices</i>	ASI	100
	Administrar a solução de gestão de utilizadores	ASI	100
	Analisar / Tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	100
	Analisar emails	DSIRC	100
	Analisar os proc. contencioso (recursos hierárq. e revisões oficiosas)	DSIRC	100
	Analisar os processos de reembolsos internacionais	DSRI	100
	Controlar os vírus informáticos	ASI	100
	Controlo inscrições/atualizações matrizes e isenções informatizadas	DSIMI	100

<b>Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>UO</b>	<b>Realização</b>	
	Efetuar a síntese do apuramento da DF para efeitos de CGE 2018 e OE 2019	DSPCG	100	
	Monitorizar o contencioso tributário e aduaneiro	DSJT	100	
	Participar na elaboração do TAS-OCDE	DSPCG	100	
	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	100	
	Reembolsos de IRS	DSIRS	100	
	Representar a AT nos tribunais administrativos, fiscais, arbitrais e outros	DSCJC	100	
	Responder aos pedidos de esclarecimento	DSC	100	
	Responder aos processos de consulta	DSIVA	100	
	Resposta aos pedidos informação em proc. contencioso administrativo	DSIMI	100	
Reduzir os tempos de tramitação processual	Acompanhar as pendências	DSGCT	100	
	Acompanhar o estágio dos técnicos de administração tributários adjuntos	DSGRH	100	
	Adequar procedimentos com as áreas de gestão tributária	DSR	100	
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIVA	71	
		DSIECIV	100	
	DSIMI	100		
	Analisar os processos de contencioso (RH e revisões oficiosas)	DSRI	100	
	Apoiar a defesa da AT no CAAD	DSIVA	95	
	Apreciar os pedidos de informação dos clientes internos e externos	DSIECIV	100	
	Apurar as receitas mensais das Regiões Autónomas	DSCC	100	
	Avaliar os prédios urbanos	DSA	100	
	Conclusão de processos com melhores níveis de desempenho	DSIMI	100	
	Elaborar o Balanço Social de 2018	DSGRH	100	
	instrução processos CAAD	DSIRS	100	
	Instruir processos de inquérito	DSCJC	100	
	Melhorar a qualidade das informações	DSGCT	100	
	Monitorizar a conclusão de processos RH/RO	DSR	100	
	Participar aos órgãos de instrução criminal factos suscetíveis de constituírem crime	DSCJC	100	
	Participar em reuniões no Conselho, na Comissão, no Comité IVA e no Programa Fiscalis	DSIVA	100	
	Prestar apoio jurídico	DSCJC	100	
	Proceder à afetação dos trabalhadores, por iniciativa dos serviços	DSGRH	100	
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DSA	100	
	Realizar os processos instaurados no ano ou anos anteriores	DSIMI	100	
	Realizar processos	DSIRC	100	
	Realizar processos de RO e RH	DSIRC	85	
	Realizar processos do CAAD	DSIRC	100	
	Reconhecer atempadamente os pedidos de isenção de ISP	DSIECIV	100	
	Recuperar processos de anos anteriores	DSA	100	
	Responder a solicitações dos contribuintes, tribunais, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	DSJT	100	
	Tramitar com celeridade a dívida nova	DSGCT	100	
		Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMT	100
	Analisar/tratar processos	DSIMT	100
	Apreciar e propor a decisão dos pedidos de autorizações	DSRA	100
	Apreciar e responder aos pedidos dos operadores económicos sobre a emissão de informações pautais vinculativas (IPV)	DSTA	100
	Apreciar e responder às solicitações efetuadas por OE, cidadãos e outras entidades	DSRA	100
	Assegurar um grau crescente de automatização de procedimentos	DSRA	100
	controlar e acompanhar as solicitações efetuadas por email	DSIMT	100
	Definir os critérios de seleção com vista à cessação oficiosa	DSRC	100
	Definir os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos	DSRC	100
	Elaborar a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada	DSTA	100
	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL	100
	Informar e apoiar os oper. ec. no cumprimento das suas obrigações	DSL	100
	Responder a solicitações de serviços e contribuintes	DSRC	100

Assegurar uma gestão eficiente dos recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a plataforma de segurança, que assegura o acesso dos elementos da AT, às aplicações tributárias a prestar serviço nas Lojas do Cidadão	ASI	100
	Administrar a solução de acesso remoto	ASI	100
Agilizar a contratação pública	Realizar procedimentos de contratação pública	DSCPL	100
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Elaborar lista com o universo de trabalhadores que reúnem 10 ou mais pontos para as respetivas alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório	DSGRH	100
	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH	100
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar e enviar instruções e informações aos serviços	DSCPAC	100
	Elaborar e rever cartazes / brochuras / folhetos / informativos	DSCPAC	100
	Elaborar informações e estudos	DSGR	100
	Elaborar relatórios / quadros-síntese / newsletters	DSCPAC	100
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de gestão	Elaborar e monitorizar os instrumentos de gestão	DSPCG	100
	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT	100
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da ITA	DSPCIT	100
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Aprovar regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)	DSGRH	100
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da lei	DSGRH	100
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Continuar o proc. de implementação da Nova Imagem da AT	DSIE	100
	Realizar as obras de remodelação e conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	DSIE	100
Assegurar a gestão integrada das instalações da AT	Atualizar os dados dos imóveis afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIIE	DSIE	100
	Efetuar a manutenção dos equipamentos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar planos de emergência nos edifícios da AT	DSIE	100

<b>Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>UO</b>	<b>Realização</b>	
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	DSIE	100	
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Proceder ao acompanhamento da implementação das recomendações e propostas mencionadas em relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas, e departamentos da UE) contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI	100	
	Realizar auditorias internas	DSAI	100	
Assegurar o processamento da valorização remuneratória	Processar as alterações remuneratórias	DSGRF	100	
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna e otimizar os recursos	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI	100	
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria	DSAI	100	
	Realizar ações de formação específica em auditoria interna	DSAI	100	
Criar painel de indicadores, dashboard de gestão financeira	Criar um painel de indicadores	DSGRF	100	
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC)	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 PGRCIC, e as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI	100	
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AJTFF	100	
		AGCI	100	
	Controlar a disponibilidade dos sistemas de informação	ASA	100	
	Efetuar o atendimento telefónico, diagnosticar e resolver os incidentes comunicados	AGOC	100	
	Gerir bases de dados	AAP	100	
	Gerir plataformas	AAP	100	
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	100	
	Promover a qualidade do código desenvolvido	ASA	100	
		ASA	100	
	Resolver os incidentes e problemas encaminhados para 2ª linha	AGI	100	
	AGCI	100		
	AJTFF	100		
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	100	
Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características do azeite	DSTAL	100	
Melhorar a qual. do serviço prestado	Concluir os processos análise divergências da receita	DSCC	100	
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Gerir o inventário da documentação	Todas UO	100	
	Realizar as avaliações SIADAP até 15 de março	Todas UO	100	
	Avaliar os gastos em economato	DSGCT	100	
	Reduzir os consumíveis		DSIVA	0
			DSCJC	0
			DSCPAC	0
			DSGRH	0
			AGCI	0
			ASI	0
			Restantes UO	100

Assegurar uma gestão eficiente dos recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Realizar e participar em atividades temáticas de debate e troca de boas práticas	DSF	100
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolv. de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Executar o plano de atividades de aprendizagem	DSF	100
Promover a automatização de processos e melhorar a gestão de recursos	Identificar processos com potencial de automatização	DSCC	100
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Atualizar os projetos do SGPC	ASA	100
	Atualizar os projetos no sistema de suporte à gestão	ASA	100
	Controlar a execução dos projetos	AGCI	100
	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	AGCI	100
	Cumprir normas e standards	AGI	100
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100
Promover a renovação e atualização do parque informático da AT	Planear conceber e acompanhar o desenvolvimento de projetos	AGCI	100
	Manter atualizado o planeamento das tarefas de renovação dos postos de trabalho	AGOC	100
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP	100
Regulamentar a utilização de recursos	Criar normas para a utilização da frota automóvel da AT	DSCPL	100
	Criar normas para a utilização de dados móveis	DSCPL	80

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos				
Objetivos	Atividades	UO	Realização	
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100	
	Aumentar o nível de satisfação dos contribuintes	ASA	100	
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC	100	
	Divulgar o serviço de marcação do atendimento presencial	DSCPAC	100	
	Elaborar o relatório de avaliação do resultado do inquérito sobre a satisfação dos utilizadores dos canais de comunicação com a AT do ano 2018 e elaborar o inquérito para 2019	DSPCG	100	
	Gerir plataformas	AAP	100	
	Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos	ASA	100	
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas		AGI	100
			AGCI	100
			AJTFF	100
			AGOC	100
	Realizar auditorias à qualidade dos processos da AT	DSPCG	100	
	Responder a solicitações efetuadas pelo serviço telefónico	DSCPAC	100	
	Responder às solicitações efetuadas através do serviço de atendimento presencial das informações fiscais	DSCPAC	100	
Assegurar a participação em reuniões e eventos internacionais	DSCRI	100		

<b>Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>UO</b>	<b>Realização</b>
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais	Organizar e participar em reuniões internacionais de alto nível	DSCRI	100
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (Customs Laboratories European Network) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL	100
	Validar métodos de análise	DSTAL	100
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas comunitários	Assegurar a cooperação e assistência técnica no âmbito de programas comunitários	DSCRI	100
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA	100
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSA	100
	Realizar ações formação e atualização dos peritos avaliadores	DSA	100
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Atualizar e dinamizar o Site das Alfândegas da CPLP	DSCRI	100
	Coordenar, dinamizar e acompanhar os programas PICAT, PICATFin e ações ad hoc	DSCRI	100
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT V	DSCRI	100

## 2. Avaliação do sistema de controlo interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	Si m	Não	N/A	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	x			Sim. O art.º 31.º da Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, comete à DSAI a avaliação do cumprimento das políticas e procedimentos de controlo interno da AT.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	x			As auditorias internas e outras ações de controlo verificam permanentemente a legalidade, a regularidade e desempenho das unidades orgânicas visadas. Durante o ano de 2019, foram realizadas 63 auditorias internas que abrangeram todos os tipos de serviços da AT.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	x			Os recursos humanos da DSAI têm uma formação superior diversificada, sendo provenientes de várias carreiras profissionais, detendo alguns experiência profissional em vários serviços da AT e todos os anos frequentam ações de formação específica em auditoria interna, para além da formação em áreas técnicas.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	x			O Código de Conduta dos trabalhadores da AT define claramente os valores éticos e de integridade. O PGRGIC contém uma matriz de riscos e medidas preventivas dedicada à área comportamental, transversal a todos os serviços. A AT tem elaborada, também, uma Carta do Utente, disponível no Portal das Finanças e afixada nos serviços locais.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	x			O sistema de formação permanente aplicado na AT identifica as áreas funcionais onde existem gaps de competências/qualificações, define as prioridades na sua intervenção, os programas e as soluções de aprendizagem. Em regra, as ações desenvolvidas, em 2019, centraram-se na atualização dos funcionários (em face da instabilidade legislativa), nas ações destinadas a materializar os processos da Mobilidade Intercarreiras e da Avaliação permanente, nas questões ligadas à eficiência, eficácia e qualidade na prestação de serviços, potenciando melhorias no desempenho individual e organizacional. A formação desenvolvida sobre Cibersegurança permitiu uma maior preparação para a temática dos riscos e vulnerabilidades dos sistemas e processos, visando a segurança de dados e de informação sensível.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	x			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	x			Sim, para além das auditorias internas da DSAI, a AT foi objeto de avaliação igualmente pela IGF, TC e CE. No caso da IGF, foram abrangidas temáticas relativas aos sistemas de controlo nas áreas de negócio do IRC, IRS, IVA, benefícios fiscais, entre outras. No que diz respeito à CE, a AT foi inspecionada pela DGO (Sistema de Gestão das Informações pautais vinculativas e estratégia de controlo do valor aduaneiro, contabilidade B e correções na contabilidade A).
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	x			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	x			Foi concretizada na sua totalidade a avaliação em sede de <b>SIADAP 2</b> (dirigentes e chefias tributárias da AT em 2018) e em <b>SIADAP 3</b> (restantes trabalhadores relativamente ao ciclo 2017/2018).
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	x			Em 2018: 82,6% Em 2019: 87%



3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x			Sim. No caso da DSAI, existe um Manual de Auditoria, em uso na direção de serviços desde 2012, que abrange quer os procedimentos e processos de concretização dos seus produtos de controlo interno, quer os mecanismos de controlo e avaliação de serviços-tipo, quer ainda, de reforço de conduta dos seus recursos humanos.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	x			É elaborado um Plano Anual de Compras (PAC), o qual é enviado à UMC do Ministério das Finanças, para que, no âmbito das competências daquela UMC, seja elaborado o Plano Ministerial de Compras (PMC).
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	x			Em termos gerais, não. Mas sim por categorias/cargos (movimentos de transferências) ou funções (área aduaneira).
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?		x		Todos os Macroprocessos [MP] da AT estão identificados e descritos, ainda que só parte estejam concluídos, no quadro da [ISO 9001]. Os concluídos e disponíveis nos canais internos [intranet], são alvo de auditorias anuais.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?		x		Existem redundâncias entre os circuitos analógicos e digitais. A desmaterialização da gestão documental já suporta e normaliza parte significativa do circuito, sendo de realçar que a quase totalidade dos circuitos associados à gestão de imposto, Inspeção e Justiça, se encontram suportados pelos sistemas aplicativos centrais.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x			Sim, existe um PGRIC na AT e é elaborado pela DSAI desde o início da sua obrigatoriedade (2010), tendo esta DS procedido à sua atualização periódica até à presente data. Em outubro de 2019, foi aprovado o novo PGRIC da AT. No mesmo ano, a DSAI elaborou em conjunto com a DSPCG e DSCC, um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas para o FET (ainda em aprovação). Em 2019, foram realizadas duas ações de sensibilização/formação sobre "Conduta Ética, Segurança da Informação e Deveres."
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x			Sim, a AT realiza através da DSAI a monitorização do PGRIC, motivando todas as UO a seguirem o plano e a implementarem as medidas de eliminação e mitigação dos riscos nele contidas. Anualmente, conforme determinação legal veiculada através de recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), procede à elaboração de um relatório de execução no qual apresenta os resultados da implementação dessas medidas em toda a organização.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	x			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	x			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	x			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	x			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	x			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	x			

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

#### Questionário 2019

Data de Início: 2019-12-02

Data de Fim: 2019-12-15



1. Em 2019 utilizou algum canal de comunicação da AT? [Portal das Finanças, Presencial, Telefónico, e-balcão]

1.1	Sim	<input type="radio"/>
1.2	Não	<input type="radio"/>

2. Em que qualidade o fez, maioritariamente?

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

3. Qual [quais] utilizou?

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

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

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
4.1	Facilidade de acesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2	Rapidez do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3	Facilidade em encontrar a informação/serviço pretendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4	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"/>
4.5	Fiabilidade e utilidade da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.6	Abrangência de serviços e informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.7	Qualidade global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Como o classifica o Atendimento Presencial, quanto a:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
5.1	Profissionalismo e simpatia no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2	Qualidade e clareza da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3	Qualidade global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

6.1	Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
6.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
6.3	Dificuldade na utilização do Portal das Finanças	<input type="radio"/>
6.4	Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças	<input type="radio"/>

7. Serviço pretendido inexistente (descrição):

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

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

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

9.1	Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
9.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
9.3	Dificuldade na utilização do Portal das Finanças	<input type="radio"/>
9.4	Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças	<input type="radio"/>

10. Serviço pretendido inexistente (descrição):

11. Como o classifica o E-Balcão, quanto a:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
11.1	Qualidade e clareza da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2	Rapidez da resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3	Qualidade global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

12.1	Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
12.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>

13. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
13.1	Acedeu, em 2019, a outros portais da AP?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
14.1	Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

		Sim	Não
15.1	Apresentar uma Sugestão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.2	Fazer um Elogio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.3	Fazer uma Critica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Escreva neste espaço a sua sugestão.

17. Escreva neste espaço o seu elogio.

18. Escreva neste espaço a sua crítica.

19. Sobre este questionário:

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

20. Sexo

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

21. Faixa etária

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

22. Habilitações literárias

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

23. Situação

23.1 Empresário em nome individual	<input type="radio"/>
23.2 Administrador / Gerente	<input type="radio"/>
23.3 Profissional liberal	<input type="radio"/>
23.4 Trabalhador por conta de outrem	<input type="radio"/>
23.5 Estudante	<input type="radio"/>
23.6 Desempregado	<input type="radio"/>
23.7 Aposentado/Reformado	<input type="radio"/>

24. Qual a sua área de residência?

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

## 4. Balanço Social

### Quadro síntese de indicadores sociais

Indicadores sociais			2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total de Trabalhadores da AT a 31 de dezembro			11.566	11.341	10.762	11.122	10.996	10.995	11.015	11.243
Idade Média	$\sum$ idades ÷ total de trabalhadores	anos	48,4	49,2	49,6	50,1	51,0	51,8	52,6	53,5
Nível Médio de Antiguidade	$\sum$ antiguidades ÷ total de trabalhadores	anos	22,7	23,4	23,8	24	25,1	26	26,7	27,3
Taxa de Feminização	Trab. sexo feminino ÷ total de trabalhadores	*100	57,5%	57,9%	58,6%	58,9%	59,0%	59,1%	59,1%	60,0%
Taxa de Masculinização	Trab. sexo masculino ÷ total de trabalhadores	*100	42,5%	42,1%	41,4%	41,1%	41,0%	40,9%	40,9%	40,0%
Taxa de Envelhecimento	$\sum$ Trabalhadores $\geq$ 55 anos ÷ total de trabalhadores	*100	24,1%	28,2%	31,3%	35,7%	41,4%	45,7%	48,4%	50,8%
Taxa de Emprego Jovem	$\sum$ Trabalhadores < 25 anos ÷ total de trabalhadores	*100	0,9%	0,7%	0,5%	0,4%	0,1%	0,03%	0,1%	0,01%
Taxa de Formação Superior	Dout+Mestr+Lic+Bach ÷ total de trabalhadores	*100	44,2%	45,6%	46,9%	49,7%	47,0%	50,6%	51,4%	50,8%
Rácio de horas de formação *	Total de horas de Formação ÷ (total de trabalhadores*22d*7h*11m)	*100	-	-	1,4%	1,9%	1,3%	1,3%	1,8%	1,6%
Taxa de Admissões	Total de movimentos de admissões ÷ total de trabalhadores	*100	2,3%	2,8%	3,4%	12,6%	2,6%	3,0%	15,2%	17,8%
Taxa de Saídas	Total de movimentos de saídas ÷ total de trabalhadores	*100	4,5%	4,8%	8,7%	9,4%	3,8%	3,0%	15,0%	15,8%
Taxa de Reposição/ Cobertura	Total de movimentos de admissões ÷ total de movimentos saídas	*100	-	-	37,6%	134,4%	69,8%	99,7%	101,2%	112,9%
Taxa de Indisciplina	N.º processos disciplinares instaurados ÷ total de trabalhadores	*100	0,9%	1,1%	1,3%	1,3%	1,3%	1,1%	1,5%	1,2%

\* Número de horas de trabalho para cálculo do Rácio: Anos de 2014 e 2015 – 8h; Anos de 2016 a 2019 – 7h;

## 5. Ranking dos serviços homogéneos

### Alfândegas - *ranking* referente a 2019

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alfândega de Faro	123,77
2	Alfândega de Freixieiro	122,24
3	Alfândega de Aveiro	120,32
4	Alfândega de Alverca	120,13
5	Alfândega de Braga	119,09
6	Alfândega de Peniche	118,95
7	Alfândega de Aeroporto do Porto	118,87
8	Alfândega de Jardim do Tabaco	118,67
9	Alfândega de Setúbal	117,66
10	Alfândega de Viana do Castelo	117,60
11	Alfândega de Ponta Delgada	117,20
12	Alfândega de Leixões	115,06
13	Alfândega de Marítima de Lisboa	110,78
14	Alfândega de Aeroporto de Lisboa	108,79
15	Alfândega de Funchal	107,09

### Direções de finanças – *ranking* referente a 2019

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF Faro	120,73
2	DF Porto	120,27
3	DF Braga	120,12
4	DF Castelo Branco	119,66
5	DF Leiria	119,08
6	DF Bragança	118,56
7	DF Viseu	117,57
8	DF Guarda	117,45
9	DF Coimbra	117,01
10	DF Aveiro	116,97
11	DF Setúbal	116,88
12	DF Viana do Castelo	116,85
13	DF Lisboa	115,74
14	DF Vila Real	114,70
15	DF Angra do Heroísmo	114,20
16	DF Santarém	113,65
17	DF Évora	112,22
18	DF Beja	112,09
19	DF Ponta Delgada	111,73
20	DF Portalegre	110,55
21	DF Horta	104,92

**Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2019**

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Guimarães - 2 SF	236,48
2	Gondomar - 2 SF	224,12
3	Guimarães - 1 SF	220,54
4	Vila Nova Gaia - 3 SF	217,12
5	Albufeira	208,04
6	Paredes	207,04
7	Sesimbra	202,61
8	Lisboa - 03 SF	199,49
9	Sintra - 2 SF	191,18
10	Loures - 4 SF	190,22
11	Felgueiras	189,28
12	Albergaria-a-Velha	188,63
13	Loures - 1 SF	183,42
14	Odivelas	182,96
15	Pacos De Ferreira	182,70
16	Maia	180,60
17	Vila Nova Famalicão - 2 SF	180,42
18	Loulé - 2 SF	180,04
19	Penafiel	180,01
20	Lisboa - 11 SF	174,65
21	Braga - 1 SF	171,52
22	Marco Canavezes	168,50
23	Santo Tirso	167,58
24	Lisboa - 01 SF	165,88
25	Vila Nova Gaia - 2 SF	165,73
26	Lisboa - 04 SF	165,22
27	Cascais - 1 SF	159,89
28	Matosinhos - 1 SF	159,15
29	Vila Nova Gaia - 1 SF	158,23
30	Vila Franca Xira - 2 SF	156,64
31	Moita	154,16
32	Sintra - 4 SF	152,50
33	Oeiras - 2 SF	151,42
34	Rio Maior	150,03
35	Almada - 3 SF	149,92
36	Ourem	149,50
37	Mafra	148,11
38	Cartaxo	147,15
39	Montijo	146,59
40	Alenquer	146,34
41	Lisboa - 10 SF	143,35
42	Alcobaça	141,97
43	Setúbal - 1 SF	139,22
44	Lisboa - 09 SF	138,63
45	Amadora - 1 SF	138,38
46	Oliveira de Azeméis	138,32
47	Barcelos	136,30
48	Loulé - 1 SF	134,32
49	Lagoa (Algarve)	133,83
50	Seixal - 1 SF	133,67
51	Lagoa (Acores)	133,39
52	Coimbra - 1 SF	132,93
53	Loures - 3 SF	132,14
54	Palmela	131,46
55	Matosinhos - 2 SF	131,28
56	Portimão	130,58
57	Barreiro	130,22
58	Porto - 05 SF	129,97
59	Lisboa - 02 SF	129,72
60	Vizela	129,38

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
61	Faro	128,54
62	Elvas	128,22
63	Valongo - 1 SF	127,63
64	Sintra - 3 SF	127,57
65	Lisboa - 05 SF	127,32
66	Cascais - 2 SF	126,53
67	Vila Franca Xira - 1 SF	125,30
68	Mac. Cavaleiros	124,91
69	Leiria - 2 SF	124,86
70	Odemira	124,80
71	Gondomar - 1 SF	124,68
72	Porto De Mos	124,47
73	Vila Verde	124,30
74	Seixal - 2 SF	123,95
75	Aveiro - 1 SF	123,84
76	Sta. Maria da Feira - 1 SF	122,09
77	Setúbal - 2 SF	120,05
78	Lisboa - 07 SF	119,47
79	Vila Nova Famalicão - 1 SF	119,05
80	Ílhavo	118,90
81	Tavira	118,72
82	Porto - 01 SF	118,25
83	Lisboa - 06 SF	117,71
84	Almada - 1 SF	116,70
85	Lourinhã	114,38
86	Valongo - 2 SF	114,26
87	Sta. Maria da Feira - 3 SF	114,15
88	Marinha Grande	113,41
89	Povoa Varzim SF	112,85
90	Amarante	112,42
91	Lamego	112,27
92	Viseu	112,18
93	Anadia	112,05
94	Torres Vedras	111,71
95	Lisboa - 08 SF	111,51
96	Coruche	111,23
97	Braga - 2 SF	111,09
98	Pombal	110,63
99	Lagos	110,28
100	Trofa	108,97
101	Cantanhede	108,85
102	Vila do Conde	107,90
103	Águeda	106,81
104	Estarreja	106,56
105	Amadora - 3 SF	106,34
106	Almada - 2 SF	106,26
107	Sintra - 1 SF	106,08
108	Porto - 03 SF	105,95
109	Porto - 02 SF	105,75
110	Ponta Delgada	105,61
111	Silves	105,46
112	Arcos Valdevez	105,39
113	Santarém	103,86
114	Vila Real Santo António	103,18
115	Ovar	102,98
116	Amadora - 2 SF	102,69
117	Vale De Cambra	102,29
118	Leiria - 1 SF	101,69
119	Viana Castelo	101,68
120	Oliveira Hospital	98,67

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
121	Peniche	98,12
122	Aveiro - 2 SF	97,30
123	Serpa	97,22
124	Praia Da Vitoria	96,95
125	Ponte De Lima	96,69
126	Chaves	95,99
127	Fafe	95,25
128	Santiago Cacem	94,84
129	S. João Da Madeira	94,40
130	Portalegre	93,86
131	Seia	93,22
132	Tondela	92,45
133	Caldas Rainha	92,19
134	Mealhada	91,71
135	Olhão SF	90,97
136	Porto - 04 SF	90,45
137	Espinho	90,05
138	Azambuja	89,03
139	Almeirim	88,69
140	Peso Régua	88,23
141	Évora	88,18
142	Estremoz	87,79
143	Montemor-O-Novo	87,75
144	Guarda	87,70
145	Bragança	86,99
146	Figueira da Foz - 2 SF	86,68
147	Sta. Maria da Feira - 4 SF	85,60
148	Coimbra - 2 SF	84,80
149	Beja	84,74
150	Vila Real	84,70

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
151	Mangualde	84,51
152	Tomar	84,41
153	Sta. Maria da Feira - 2 SF	83,63
154	Moura	83,17
155	Gouveia	80,47
156	Angra Do Heroísmo	79,36
157	Bombarral	77,56
158	Oeiras - 1 SF	77,09
159	Alcochete	76,27
160	Castelo Branco - 1 SF	75,83
161	Torres Novas	75,01
162	Montemor-O-Velho	72,42
163	Grândola	71,10
164	Ribeira Grande	69,00
165	Ponte De Sor	66,69
166	Madalena (Pico)	63,56
167	Nazaré	63,17
168	Alcanena	62,61
169	Mirandela	62,49
170	Figueira da Foz - 1 SF	62,02
171	Abrantes	61,57
172	Horta	60,79
173	Alcácer Do Sal	54,26
174	Fundão	53,74
175	Covilhã	53,27
176	Entroncamento	52,21
177	Castelo Branco - 2 SF	48,62

### Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2019

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Pedrogão Grande	284,14
2	Calheta (Acores)	210,47
3	Melgaço	191,42
4	Cadaval	186,19
5	Penedono	184,77
6	Lousada	183,00
7	Cinfães	168,10
8	Baião	166,93
9	Gois	154,63
10	Sabrosa	154,47
11	V. Franca Campo	152,78
12	Almeida	150,59
13	Vimioso	148,07
14	Penacova	147,31
15	Ponte Da Barca	141,95
16	Celorico De Basto	138,33
17	Resende	138,28
18	Sernancelhe	136,87
19	Pampilhosa Serra	135,26
20	Aguiar Da Beira	134,62
21	Corvo	131,10
22	Benavente	128,16
23	Montalegre	127,43
24	Castanheira Pera	125,25

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
25	Valença	123,52
26	Cabeceiras. De Basto	122,64
27	Vieira Do Minho	121,54
28	Avis	120,92
29	Sta. Cruz Graciosa	120,73
30	Armamar	116,81
31	Miranda Do Douro	116,33
32	Monforte	115,30
33	Vila Nova Foz Coa	113,15
34	Mogadouro	111,06
35	Murtosa	109,56
36	Mondim De Basto	109,51
37	Crato	108,82
38	Povoa De Lanhoso	108,35
39	Salvaterra de Magos	107,80
40	S. Brás Alportel	107,66
41	Paredes De Coura	107,64
42	Alpiarça	107,27
43	Mourão	107,09
44	Marvão	105,98
45	Pinhel	105,90
46	Castelo De Paiva	105,64
47	Castro Marim	104,71
48	Mira	104,65



Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
49	Constância	103,78
50	Caminha	103,55
51	Fronteira	103,12
52	Belmonte	102,76
53	Trancoso	102,66
54	Ferreira Do Alentejo	101,93
55	Figueiró Vinhos	100,91
56	Murça	100,83
57	Arruda Dos Vinhos	100,74
58	Viana Do Alentejo	100,47
59	Portel	99,51
60	Arganil	98,63
61	Mortágua	97,86
62	Manteigas	97,67
63	Oliveira do Bairro	97,65
64	Ribeira De Pena	97,57
65	Figueira Castelo Rodrigo	97,49
66	Aljezur	97,29
67	Nelas	96,89
68	Monção	95,94
69	Valpaços	95,68
70	Sousel	95,47
71	Batalha	95,34
72	Vinhais	95,25
73	Castro Daire	93,88
74	Tabua	93,41
75	Meda	93,30
76	Ourique	92,86
77	Oleiros	92,41
78	Alvito	91,81
79	Aljustrel	91,33
80	Vila do Bispo	90,95
81	Sabugal	90,64
82	Boticas	90,42
83	Sobral de Monte Agraço	90,27
84	Arouca	90,13
85	Terras Do Bouro	89,98
86	Carregal Do Sal	89,25
87	Gavião	88,84
88	Celorico Da Beira	87,05
89	S. Roque Pico	85,85
90	Sta. Cruz Flores	85,83
91	Nisa	85,67
92	Tabuaço	85,24
93	Lajes Flores	84,84
94	Amares	84,76
95	Proença-a-Nova	83,99
96	Vila do Porto	83,24
97	Ferreira Do Zêzere	80,63
98	Lajes Do Pico	80,57
99	Sines	80,36
100	Mesão Frio	79,69
101	S. João Pesqueira	78,32
102	Carraceda De Ansiães	78,17
103	Alter Do Chão	78,08
104	Vila Nova de Cerveira	77,99
105	Monchique	77,51
106	Sta. Comba Dão	77,18
107	Penalva Castelo	76,60
108	Óbidos	76,24
109	Campo Maior	75,84
110	Castelo De Vide	75,80

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
111	Torre De Moncorvo	75,38
112	Vagos	75,10
113	Tarouca	74,82
114	Barrancos	74,70
115	Almodôvar	74,49
116	Alandroal	74,38
117	Vendas Novas	72,91
118	Nordeste	71,72
119	Reguengos De Monsaraz	71,54
120	Vidigueira	71,46
121	Esposende	70,07
122	Satão	69,43
123	Mértola	69,25
124	Moimenta Da Beira	69,19
125	Oliveira Frades	69,06
126	S. Pedro Do Sul	68,84
127	Mora	68,36
128	Vila Pouca De Aguiar	68,21
129	Vila Nova de Poiares	67,99
130	Chamusca	67,51
131	Vila Nova de Paiva	67,22
132	Mação	67,16
133	Sever Do Vouga	67,07
134	Fornos Algodres	66,06
135	Velas	65,45
136	Sta. Marta Penaguião	64,93
137	Arronches	64,67
138	Borba	64,29
139	Alvaiázere	63,61
140	Ansião	61,20
141	Vila Flôr	60,97
142	Redondo	60,86
143	Vila Viçosa	60,16
144	Arraiolos	59,51
145	Alcoutim	58,70
146	Alijo	58,68
147	Penela	58,23
148	Soure	58,09
149	Idanha-A-Nova	57,97
150	Povoação	57,14
151	Castro Verde	56,66
152	Lousa	56,04
153	Sertã	55,78
154	Miranda Do Corvo	55,47
155	Golegã	55,05
156	Vouzela	53,70
157	Freixo Espada Cinta	53,68
158	Vila de Rei	52,59
159	Cuba	51,15
160	Vila Nova da Barquinha	49,42
161	Condeixa-A-Nova	48,81
162	Alfandega Da Fé	45,71
163	Vila Velha De Rodão	40,91
164	Sardoal	40,46
165	Penamacor	34,44

## 6. Cooperação internacional

### 6.1. Representação no âmbito do Conselho da União Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
<b>Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros</b>			
<b>Grupo Código de Conduta</b>	Monitorização do Código de Conduta, lista europeia de jurisdições não cooperantes e revisão dos critérios do Código de Conduta	Revisão da lista europeia de jurisdições não cooperantes e acompanhamento dos compromissos, monitorização das medidas potencialmente prejudiciais	15
<b>Grupo das Questões Fiscais</b>			
Grupo de Alto Nível			7
Grupo das Questões Fiscais - tributação direta	Proposta de Diretiva do Conselho relativa a uma matéria coletável comum do imposto sobre as sociedades	Discussão técnica da proposta de diretiva para uma matéria coletável comum; acompanhamento/coordenação dos trabalhos da OCDE relativos à tributação da economia digital	10
	Proposta de Diretiva do Conselho relativa ao sistema comum de imposto sobre os serviços digitais aplicável às receitas da prestação de determinados serviços digitais	Discussão técnica da proposta de diretiva para a criação de um imposto sobre serviços digitais	
	Desafios colocados pela digitalização da economia	Acompanhamento dos trabalhos no âmbito da OCDE/G20/Quadro Inclusivo visando a revisão das regras de repartição da competência tributária	
Grupo do IVA	Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE no respeitante à introdução de medidas técnicas relativas ao funcionamento do regime definitivo do IVA para a tributação das trocas comerciais entre Estados-membros	Análise da proposta de definição dos princípios subjacentes à implementação do regime definitivo do IVA aplicável ao comércio intracomunitário de bens	3
	Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado, no que respeita ao tratamento das PME	Acordo de princípio relativamente ao texto da diretiva. Das medidas de simplificação dirigidas às PME, subsiste a proposta de revisão do regime de isenção aplicável igualmente a sujeitos passivos não-estabelecidos	7
	Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE, no que diz respeito às taxas do imposto sobre o valor acrescentado	Análise da proposta de reforma do sistema das taxas do IVA. A maioria das delegações concluiu que, por questões de segurança e certeza jurídicas, deve manter-se uma lista positiva, rejeitando a proposta da Comissão de uma lista negativa. Discussão do conteúdo da lista positiva e da possibilidade de fazer corresponder os bens e serviços da mesma à NC e aos Códigos CPA	4
	Proposta de Diretiva e proposta de Regulamento com medidas de implementação das regras do comércio eletrónico	Adoção da Diretiva (UE) 2019/1195 do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE, no que respeita às disposições relativas às vendas à distância de bens e a determinadas entregas de bens	3
	Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE e Proposta de Regulamento, alterando o Regulamento nº 904/2010, no sentido de estabelecer obrigações para os prestadores de serviços de pagamento	Análise da proposta de diretiva que prevê a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento conservarem registos suficientemente pormenorizados e a comunicarem certos pagamentos transfronteiras	7
<i>Working Party on Tax Questions (Indirect Excise Taxation Excise Duties)</i>	Proposta de Diretiva que altera a Diretiva 2008/118/CE relativa ao regime geral dos IEC	Análise, pelas delegações dos vários Estados-membros (EM), de uma Proposta de Diretiva do Conselho, visando alterar a Diretiva 2008/118/CE, de 28 de novembro. Das medidas de alteração destaca-se a criação de novos estatutos para as aquisições B2B de produtos já introduzidos no consumo e a ligação aos sistemas de exportação e importação	1
	Proposta de Diretiva que altera a Diretiva 92/83/CEE, relativa ao imposto sobre o álcool e as bebidas alcoólicas	Análise, pelas delegações dos vários EM, de uma Proposta de Diretiva do Conselho, visando alterar a Diretiva 92/83/CEE. As alterações prevêm novos regimes para os pequenos produtores de bebidas alcoólicas e a certificação da respetiva produção	1
<b>Conselho da UE - Cooperação Aduaneira</b>			
<b>Grupo da Cooperação Aduaneira</b>			
Plenário	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Participação nos programas de atividades do GCA nos quais se incluíram, designadamente, os projetos relativos ao reforço do contributo das alfândegas para a segurança interna, a atualização da estratégia para a cooperação aduaneira e a revisão do quadro legal da troca de informações entre os EM, Comissão, EUROPOL e FRONTEX	11
Grupo de Peritos		Acompanhamento do plano de atividades, nomeadamente em matéria de operações conjuntas, no reforço do combate à criminalidade aduaneira. Reporte, acompanhamento e avaliação das operações	5
Ação 9.1.1		Identificação de novos padrões de fraude em matéria de contrabando de cigarros - <i>Cheap Whites</i>	1
<b>Convenção de Nápoles</b>			
Reunião de coordenadores nacionais	Cooperação aduaneira	Coordenação, ao nível da UE, em matéria de cooperação aduaneira a coberto da Convenção Nápoles II, contribuindo para uma harmonização interpretativa das várias medidas previstas naquela Convenção	1

## 6.2. Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
<b>OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude</b>			
<b>High Level Seminars</b>			
<i>Strategies to fight Customs Fraud in a Globalised Trading Landscape</i>	Discussão tendências de fraude atuais e emergentes	Conclusão por abordagens inovadoras e decisivas no sentido de dar um novo rumo à luta antifraude	1
<b>Operações Aduaneiras Conjuntas</b>			
.JOO Hygiea (em coordenação com ASEM)	Segurança e proteção dos cidadãos	Proteção dos cidadãos, relativamente a mercadorias contrafeitas ou <i>substandard</i>	3
.JOO DAPHNE (em coordenação com COVP)	Luta contra a fraude	Identificar, deter e investigar movimentos ilícitos de dinheiro líquido	1
.JOO POSTBOX II	Luta contra a fraude	Identificar, deter e investigar movimentos ilícitos de mercadorias através via postal/ <i>e-commerce</i>	2
.JOO SNAKE (em cooperação com alguns ASEM)	Proteção dos interesses financeiros da União	Identificar e investigar situações de subfaturação, associadas com criminalidade organizada	1
<b>Workshops</b>			
3ª reunião <i>Project on Customs Data Analysis</i>	Proteção dos interesses financeiros da União	Identificar metodologias de exploração analítica de dados	1
QIS+ / COFIS	Proteção dos interesses financeiros da União e da saúde dos cidadãos	Viabilizar o tratamento de dados apreensões contrafação no QIS+ / <i>one seizure one report</i>	1
<b>Grupos de Peritos</b>			
Assistência Mútua Aduaneira - Regulamento 515/97	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação	Discussão de matérias relacionadas com a proteção dos interesses financeiros da União e com a assistência mútua administrativa	3
CEG - FITT	Proteção dos interesses financeiros da União	Discussão de matérias relacionadas com o tráfico de cigarros	1
<b>Conferências/ Reuniões Ad-hoc</b>			
Política de Luta contra a Fraude - Cigarros	Proteção dos interesses financeiros da União		1
Valor Aduaneiro	Proteção dos interesses financeiros da União		1
Conferência AFS	Proteção dos interesses financeiros da União		1
OAFON - Comunicadores	Visibilidade na Luta contra a Fraude Aduaneira		1
<i>Task Group Cigarettes</i>	Proteção dos interesses financeiros da União		1
<b>IVA</b>			
Grupo sobre o Futuro do IVA (GFIVA)	Análise de questões relacionadas com a implementação das regras do comércio eletrónico e do tratamento dos serviços financeiros e seguros	Trabalhos preparatórios das proposta de diretiva e de regulamento com medidas de implementação das regras do comércio eletrónico. Discussão e Publicação de Notas Explicativas relativas à Diretiva (UE) 2018/1910, ao Regulamento de Execução do Conselho (UE) 2018/1912 e ao Regulamento do Conselho(UE) 2018/1909 ("2020 Quick Fixes")	3
	Regime especial das agências de viagens	Discussão de questionário da COM no âmbito de procedimento de avaliação em curso	1
Comité do IVA	Análise de questões sobre aplicação da diretiva IVA	Consultas ao Comité do IVA relativas a: taxa reduzida gás e eletricidade; transações relacionadas com carregamentos de viaturas elétricas; intervenção combinada em estilo de vida como assistência médica; vouchers em serviços isentos; <i>tokens</i> ; <i>city cards</i> e regimes especiais. Publicação de orientações do Comité do IVA sobre operações em cadeia; condição substantiva da comunicação do número de identificação IVA ao fornecedor; apresentação da declaração recapitulativa para efeitos de aplicação da isenção e prova de transporte	3
		Apresentação do relatório sobre as atividades dos subgrupos, discussão e análise das atividades do CBR e de um estudo da PWC relativo aos reembolsos ao nível da UE, análise dos mecanismos existentes para a resolução de conflitos e de dupla tributação em IVA, apresentação e análise de um draft de relatório sobre os mecanismos para evitar a dupla tributação em IVA	4
Fórum da UE sobre o IVA (inclui subgrupo "Cross Border Rulings" e subgrupo 7.1 relativo à prevenção e resolução da dupla tributação em IVA)	Plataforma de diálogo entre as administrações fiscais e as empresas		
<b>DG MARE - Direção-Geral dos Assuntos Marítimos e das Pescas</b>			
<b>Grupos de Projeto</b>			
EU QSE 2020	Vigilância marítima integrada	Participação em vários <i>working packages</i> ao nível legal e operacional, onde se inclui a participação nas reuniões de trabalho nacionais e comunitárias e em vários relatórios que contribuíram para o desenvolvimento dos trabalhos promovidos pela DG MARE que culminam com a demonstração de como o sistema pode funcionar ao nível da vigilância marítima e de um ambiente de partilha de informação entre os diversos parceiros comunitários e nacionais	1
<b>DG Santé - Direção-Geral da Saúde e da Segurança dos Alimentos</b>			
<b>Grupos de Peritos</b>			
<i>Expert Subgroup on Traceability and Security Features of the Expert Group on Tobacco Policy</i>	Criação de um sistema de rastreabilidade e de medidas de segurança dos produtos do tabaco	Apoiar os Estados-membros na criação, a nível nacional, dos sistemas de rastreabilidade e medidas de segurança, quer a nível legislativo, quer a nível técnico	7

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
<b>DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira</b>			
<b>Comités</b>			
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco		2
	Secção Legislação Aduaneira Geral	Atos de execução da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração e votação	12
	Secção Integração e Harmonização de Dados		5
Comité <i>Cash Control</i>	Comité Cash Control		1
Comité dos Impostos Especiais de Consumo	Esclarecimento de questões relacionadas com o regime dos impostos especiais de consumo, tendo em vista uma aplicação uniforme da respetiva legislação	Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo	3
ECCG - E-CUSTOMS	Grupo de Coordenação dos Projetos da Área Aduaneira	Reuniões de coordenação onde se discute a evolução dos sistemas aduaneiros	4
SW CVED - <i>Single Window</i>	Grupo sobre a implementação de funcionalidades na área do STADA-Importação	Definições técnicas e procedimentais sobre a <i>Single Window</i> e a interação sobre os sistemas aduaneiros	1
SCAC-IT (SCT) <i>sub-committee</i>	Sub-Comité das tecnologias de informação no âmbito do IVA	Reuniões de coordenação, informação e aprovação das especificações para a implementação dos projetos no âmbito do IVA	2
<b>Grupos de Peritos</b>			
Grupo de Peritos Aduaneiros	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	Atos delegados, manuais, documentos de orientações e outras instruções da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração	3
	Secção Legislação Aduaneira Geral		5
	Secção Formalidades de Importação e Exportação		5
	Secção Integração e Harmonização de Dados – Modelo de Dados Aduaneiros da UE		6
	Secção Estatuto Aduaneiro e Trânsito		4
	Secção Convenção TIR e outras convenções aduaneiras UNECE		3
	Secção Regimes Especiais		5
	Secção Defesa dos Direitos de Propriedade Intelectual		1
Grupo de Peritos FLEGT/EU Timber Regulation		Aplicação da Legislação, Governação e Comércio no Setor Florestal	3
Impostos Indiretos (ITEG)	Esclarecimento de questões relacionadas com o regime dos impostos especiais de consumo, tendo em vista uma aplicação uniforme da respetiva legislação	Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo	3
ITIG - <i>IT Technology &amp; Infrastructure project Group</i>	Grupo IT sobre Tecnologia e Infraestrutura	Ponto de situação da evolução tecnológica dos sistemas de informação na área aduaneira	2
ITSDG - <i>IT System Development Group</i>	Grupo IT sobre Projetos da Área Aduaneira	Ponto de situação da evolução técnica dos sistemas de informação na área aduaneira	3
ECMP - <i>EMCS Computerisation Working Party</i>	Grupo IT sobre Projetos da Área dos IEC	Ponto de situação da evolução técnica dos sistemas de informação na área dos IEC	1
LORI <i>Project</i>	Grupo IT sobre Projetos da Área Aduaneira (SLE)	Definição de interface com o novo sistema LORI	1
Grupo de Trabalho de Cooperação Administrativa para os Impostos Diretos	Subgrupo para Troca Automática de Informações (SG AEOI)	O grupo de trabalho mantém o acompanhamento em permanência da evolução das atuais trocas implementadas DAC1, DAC2, DAC3 e DAC4, fazendo, ainda, parte dos trabalhos a preparação das futuras trocas DAC5 e DAC6	5
<b>Grupos de Trabalho</b>			
EOG/ECWP	Grupo de trabalho relativo ao EMCS	Desenvolvimento dos projetos no âmbito do EMCS	1
UCCAN, FN and TSA <i>Analysis Group</i>	Grupo de trabalho sobre a implementação de sistemas da área do SDS	Definição de interface com o novo sistema UCCAN, FN and TS	3
ETQT - <i>Expert Team on new approaches to develop and operate Customs IT systems</i>	Grupo Colaborativo nos Projetos da Área Aduaneira	Definição de metodologias e procedimentos que permitam o trabalho colaborativo entre os diferentes Estados membros na área aduaneira	14
<i>Expert team on Excise Duty Calculator (EDC)</i>	Grupo Colaborativo da área dos IEC	Definição de interface com o novo sistema EDC	5
Grupo de Trabalho em questões aduaneiras sobre bens culturais		Discussão de questões relacionadas com as formalidades aduaneiras aplicáveis a bens culturais	1
<b>Workshops/ Conferências/ Formação</b>			
<i>Workshop on acquisitions by private individuals</i>	Compras transfronteiriças de produtos alcoólicos e do tabaco	Discussão dos problemas relacionados com as aquisições de produtos sujeitos a IEC por particulares e das possíveis soluções, bem como com a estimativa dos respetivos custos e benefícios	1
<i>Workshop on distance selling and wholesale to retail cross-border transactions</i>	Vendas à distância de produtos sujeitos a IEC previamente introduzidos no consumo e vendas a pequenos retalhistas	Discussão dos problemas relacionados com as vendas à distância de produtos sujeitos a IEC previamente introduzidos no consumo e com as vendas a pequenos retalhistas, bem como das possíveis soluções ao nível do modelo a instituir	1

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

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
<b>Comité Fiscalis 2020</b>	Plano Anual de Atividades e definição de estratégias do Programa Fiscalis		1
<b>Grupos de Projeto</b>			
<i>Eaudit Platform Flenary Meeting</i>	Desenvolvimento da plataforma de auditoria informática		1
<i>Eaudit Group (coordination subgroup)</i>	Desenvolvimento do subgrupo		2
<i>Multilateral Controls (MLC) Platform Coordination</i>	Desenvolvimento da plataforma de controlos multilaterais		1
<i>Eurofisc Group WF Coordination</i>	Reunião do grupo de coordenação do Eurofisc		1
Controlos Multilaterais	Formação no âmbito dos MLC		2
<i>Training Support Group (TSG) - Joint meeting under C&amp;F 2020</i>	Grupo líder de formação comum - Reunião conjunta <i>Customs &amp; Fiscalis 2020</i>		1
<i>Digital Tax Education pilot project</i>	Projeto piloto de apoio à Educação Fiscal Digital - desenvolvimentos e melhorias da plataforma; melhoria do uso e visibilidade da TAXEDU a nível nacional		1
<i>Social media</i>	<i>Presence of Tax Administrations in Social media network</i>		1
<i>Fiscalis National Coordinators Network - 6th meeting</i>	Gestão do Programa Fiscalis - Reunião de Gestão do Programa		1
<i>Fiscalis National Coordinators</i>	Discussão da atividade "Grupos de Peritos"		2
<i>Fiscalis Working Visit Network Meeting</i>	Gestão do Programa Fiscalis - organização da atividade "Visitas de Trabalho"		1
<i>Eurofisc Working Field 1 "Missing Trader Fraud in intra-community trade"</i>	Fraude no comércio intracomunitário - operadores fictícios "Missing traders"		1
<i>Eurofisc Working Field 2 "Cars, Boats and Planes Fraud in the intra-community trade"</i>	Fraude fiscal no comércio intracomunitário de carros, barcos e aeronaves		2
<i>Eurofisc Working Field 3 "Customs procedures 42/63 &amp; VAT fraud in intra-EU trade"</i>	Fraude nos procedimentos aduaneiros 42/63 e IVA no comércio intracomunitário		2
<i>Eurofisc Working Field 4 "VAT observatory in the intra-community trade"</i>	Observatório do IVA no comércio intracomunitário		2
<i>Eurofisc Working Field 5 on "Control of electronic commerce"</i>	Luta contra a fraude ao IVA no comércio eletrónico		2
<i>Eurofisc Working Field 6 "Transaction Network Analysis (TNA)"</i>	Ferramenta para troca de informações e processamento de dados, para funcionários Eurofisc		2
<i>VAT e-FOA (e-forms central application) - training</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos - IVA	Habilitação para utilização de nova ferramenta na troca de informações a pedido. Capacitação de funcionário para formação de colegas	1
<i>Recovery e-FOA (e-forms central application) - training</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos - Cobrança Créditos	Ação de formação de cariz prático que serviu não só para uma primeira apresentação dos novos formulários, como também foi dada a possibilidade de os preencher e simular o envio e a sua receção	1
<i>Training e-FOA Direct Taxation e-forms</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos - Tributação Direta	Habilitação para utilização de nova ferramenta na troca de informações a pedido. Capacitação de funcionário para formação de colegas	1
Systemas de Informação	Infraestruturas e Tecnologia nos Sistemas de informação		3
	Formação e atualização de sistemas informáticos - Desenvolvimento dos sistemas CCN2, UUM/DSE/CCN/CS, etc.		13
<i>(TADEUS) - Deputy Heads of EU Tax Administrations Meeting</i>	Diálogo estratégico e cooperação entre os dirigentes de topo das Administrações Tributárias da UE		3
Gestão do risco	<i>Building a maturity model on Risk Management</i>		4
Cumprimento fiscal	<i>Risk Management Coordinators Platform Meeting</i>		1
	<i>Enabling trust and ensuring compliance</i>		2
<i>Due Diligence of Reportable Financial Institutions for AEOI purposes</i>			3
<i>Implementation of Reg. 2018/1541</i>	Registo de veículos		1
Impostos Especiais sobre o Consumo	Impostos Especiais sobre o Consumo (IEC) - Classificação de (novos) produtos de tabaco		1
Rede de comunicação Europeia	Reunião conjunta C&F		1
<i>IT Collaboration Catalyst Group</i>	Incentivo à colaboração entre os países, no âmbito das tecnologias de informação, aumentando as atividades partilhadas	Definição das iniciativas a realizar, no âmbito da colaboração em tecnologias de informação	3
<i>Implementation of VAT e-commerce Package (B2C)</i>	Implementação do pacote de comércio eletrónico IVA (B2C)	Definição das especificações comunitárias para a implementação do Sistema ECOM	3
<i>Exchange of Advanced Analytical Approaches for Tax Compliance</i>	Abordagem analítica relativa ao cumprimento fiscal	Construção de um modelo de Metadata	2
<i>FRG 102 - Data Governance Initiative</i>	<i>Data Governance in Tax Administrations - A guideline produced by FRG102</i>		4
<i>FRG 106 HSCAUS Project Group on "Direct Taxation data analysis tool AEOI/DAO/CRS Data"</i>	Documento guia com um conjunto de requisitos, melhores práticas, casos de uso e com uma lista de critérios de risco base transversais a todos os países participantes que a ferramenta deverá ter em consideração na sua implementação		3
<i>FRG 108 Data Quality Community on AEOI</i>	Ponto situação, em termos de qualidade de dados, dos países envolvidos. Documento esse que deverá ter pontos a melhorar/recomendações no que concerne: 1. Propriedades dos dados; 2. <i>Workflow</i> ; 3. <i>Matching</i> e 4. Questionário		3

Grupo de trabalho	Tema		N.º reuniões
<b>DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira</b>			
<b>Seminários/ Workshops</b>			
<i>Eurofisc Working Field 5 Training workshop (CLEF) Part 2</i>	Formação no âmbito do comércio eletrónico		1
<i>Technical workshop on VAT related matters of the UK withdrawal</i>	Impacto da retirada do Reino Unido sobre o funcionamento do sistema IVA da UE		1
<i>Technical workshop on VAT, administrative VAT cooperation and tax recovery assistance related to the UK withdrawal</i>	Cooperação administrativa IVA		1
<i>Technical workshop on VAT, administrative VAT cooperation and tax recovery assistance related to the UK withdrawal</i>	Consequências da retirada do Reino Unido da União Europeia em matéria de cooperação administrativa, em particular da assistência mútua na recuperação de créditos tributários		1
<i>WS_AT - VAT split payment: possible design and areas of application</i>	Formas de pagamento do IVA em faturas		1
<i>Audit of Packages ERP-Workshop</i>	Auditoria aos sistemas SAP		1
<i>WS_FR Workshop on the future of Eurofisc</i>	Grupo Eurofisc		1
<i>Workshop for Heads of CLO in the field of tax recovery assistance</i>	Assistência mútua na recuperação de créditos tributários		1
<i>Heads of CLO for direct taxation</i>	Cooperação administrativa - CLO Impostos Diretos		1
<i>WS_ES- Tax residence issues</i>	Tributação em função da residência fiscal		1
<i>WS_SE_ZAPAT Workshop</i>	Sistema ZAPAT - Avaliação do risco potencial dos "Zappers" e "phantom-ware" quer através de auditorias ordinárias quer através das que são levadas a cabo por peritos em auditoria informática		1
<i>WS_Withholding Tax Workshop</i>	Procedimentos de retenção na fonte		1
<i>National implementations of BEFSA action plan 8-10 &amp; transfer pricing COST FLUS&amp; TNMM method</i>	Plano de Ação da OCDE e as Diretrizes da OCDE sobre Preços de Transferência para Empresas Multinacionais e Administrações Tributárias		1
<i>"Preparation of Explanatory Notes on the VAT e-commerce Directive" - Joint F2020/C2020 Workshop</i>	Diretiva do IVA para o comércio eletrónico	Identificação das áreas que carecem de orientações, nomeadamente quanto ao papel das plataformas eletrónicas. Proposta de "Notas Explicativas sobre comércio eletrónico"	1
<i>Workshop on the cooperation of Eurofisc with OLAF and Europol</i>	Grupo Eurofisc - Guia de Cooperação do Grupo Eurofisc com a OLAF e com a Europol		1
<i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Taxation</i>	Proteção de dados nos sistemas informáticos trans-europeus		1
<i>VAT in the Digital Age</i>	Desafios e oportunidades na gestão do IVA pelas administrações fiscais na era digital		1
<i>Withholding Tax Code of Conduct</i>	Código de Conduta relativo a retenções na fonte em sede de impostos diretos	Acompanhamento da implementação do Código de Conduta nos diversos países da UE, tendo-se concluído que a mesma se encontra ainda numa fase muito reduzida, em alguns países, e é nula em outros. Abordaram-se, também, os indicadores a desenvolver que possam medir o universo de processos em análise em cada Estado e respetivos tempos de resposta e decisão. Foram ainda apresentadas as iniciativas futuras dos serviços da Comissão para discussão, com os <i>stakeholders</i> , dos aperfeiçoamentos passíveis de desenvolver e cooperação entre as partes envolvidas para agilizar procedimentos	1
<i>Technical expert seminar (EU 27) on Excise legislation and Excise administrative cooperation matters in relation to the withdrawal of the United Kingdom from the EU without a withdrawal</i>	Discussão de aspetos técnicos relativos à retirada do Reino Unido da UE	Divulgação, no Portal da AT, de informação de apoio aos operadores económicos - "Saiba tudo o que precisa para receber e expedir produtos sujeitos a impostos especiais de consumo de e para o Reino Unido"	1
<i>Workshop relativo à classificação e tributação dos (novos) produtos do tabaco</i>	Implicações da falta de harmonização do regime aplicável ao tabaco em rama na UE	Discussão da problemática relacionada com a falta de harmonização do regime aplicável ao tabaco em rama na UE, tendo sido concluído pela necessidade de uma maior cooperação entre os Estados-membros	1
<i>Heads of CLO in the field of indirect taxation (VAT)</i>	Chefes de CLO no domínio dos impostos indiretos (IVA)	Análise e discussão do funcionamento dos diversos CLO na Europa. Troca de experiências em relação à cooperação administrativa em sede de IVA	1
<i>Workshop on Enterprise and IT Risk Management in Tax Administrations</i>	Gestão do Risco nas Administrações Tributárias	Partilha de experiências entre os diversos Estados-membros sobre a utilização de Chatbot	1
<i>Workshop - Chatbot for better taxpayer service</i>	A utilização de chatbot como facilitador da interação entre as administrações tributárias e o contribuinte	Partilha de experiências entre os diversos Estados-membros sobre a utilização de Chatbot	1
<b>Visitas de trabalho a outros Estados-membros</b>			
<i>Escolas de Formação</i>	<i>Elaborate improvement outlines for french tax administration and more specifically for recruiting and training units</i>		1

Grupo de trabalho	Tema		N.º reuniões
<b>DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira</b>			
<b>Grupos de Peritos</b>			
<i>Managed IT Collaboration (MANITC3/TM) - Grant Agreement TAXUD/2018/DE/402</i>	Colaboração para desenvolvimento de sistemas informáticos (T-ES), no âmbito da Tributação - Fase 3		5
<i>Managed IT Collaboration (MANITC4/TM) - Grant Agreement TAXUD/2019/DE/402</i>	Colaboração para desenvolvimento de sistemas informáticos (T-ES), no âmbito da Tributação - Fase 4		3
<i>Managed IT Collaboration - Grant TAXUD/2017/DE/404 - EMCS- "Excise Mobile Apps"</i>	Colaboração para desenvolvimento de uma aplicação para informação do EMCS		5
<i>Managed IT Collaboration - Grant Agreement TAXUD/2018/DE/403 - "Excise Duty Calculator"</i>	Colaboração para desenvolvimento de sistemas informáticos (T-ES); desenvolvimento de um calculador automático para os IEC em circulação	Prosseguiram os trabalhos de desenvolvimento da calculadora para os IEC	5
<b>Controlos Multilaterais</b>			
<i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Taxation</i>	Diferenças entre a <i>General Data Protection Regulation (GDPR)</i> e a <i>Internal Data Protection Regulation (IDPR)</i>	Definição das diferenças entre o GDPR e o IDPR. Apresentação da metodologia EDPS. Criação de um <i>Project Group</i> para reflexão conjunta e troca de experiências entre os Estados-membros (EM)	1
<i>MLC Online rental marketplace</i>	Reuniões sobre o mercado de alojamento	Controlo Multilateral dedicado ao setor da prestação de serviços de alojamento e à atividade da plataforma Airbnb (em curso)	2
<i>MLC Furniture market</i>	Reuniões sobre o comércio de mobiliário		3
MLC Cartões de pagamento	Cartões de pagamento		1
MLC telecomunicações	MLC telecomunicações - telefones		2
<b>Acolhimento de funcionários de outros Estados-membros</b>			
<i>Elaborate improvement outlines for french tax administration and more specifically for recruiting and training units</i>	Escolas de Formação		1
<i>Tax representative for VAT</i>	Investigação da fraude do IVA		1
Grupo de Projeto Catalyst	Grupo Catalyst dos Sistemas de Informação - reunião em Vilamoura		1
<i>Data Governance</i>	Reunião em Lisboa do <i>Data Governance</i>		1
Grupo de Peritos	<i>Managed IT collaboration 3</i> - reunião no Funchal		1
Controlo Multilateral	Agentes de Futebol		1
Controlo Multilateral	<i>Rental marketplace</i> - Alojamento		1

## 6.4. Representação da AT no âmbito do Programa Alfândega 2020

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
<b>Grupos de Projeto</b>		
Rede de trabalho dos Coordenadores do Programa Alfândega 2020	Gestão do Programa Alfândega 2020	1
Reunião dos "C2020 Newcomers"	Gestão do Programa Alfândega 2020	1
Rede de trabalho dos Coordenadores de Visitas de trabalho	Gestão do Programa Alfândega 2020	2
Formação ART2 Módulo <i>Expert Team</i>	Gestão do Programa Alfândega 2020	1
Grupo de Suporte à Formação (TSG)	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
RALFH	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via marítima	4
ICARUS	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via aérea	2
<i>IT Technology &amp; Infrastructure</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	3
<i>ITSD - IT Systems Development Group</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	3
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de legislação aduaneira (ECCG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	4
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o OCC DIH	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	1
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas - impacto do BREXIT	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	1
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de legislação aduaneira (ECCG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	6
<i>UCC Centralised Clearance Import Specifications</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	2
<i>UCCDA/IA Data Annexes Revision for Harmonisation of Customs Data Requirements</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – UCC DA/IA	8
<i>UCC NCTS from specifications to operations</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão do Regime de Trânsito	2
Grupo dos Coordenadores do Trânsito	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão do Regime de Trânsito	1
Gestão do Risco para os movimentos de trânsito e uso de provas do estatuto da União	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – gestão do risco Trânsito comunitário	1
<i>PG on UCC Centralised Clearance for Import Functional Specifications Phase 2</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Desalfandegamento centralizado	3
Grupo sobre Controlo do dinheiro líquido	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – <i>Cash control</i>	1
Rede de trabalho de Laboratórios Aduaneiros Europeus (CLEB)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
CLEB ILIADe	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - base de dados dos Laboratórios Aduaneiros	1
Subgrupo para o uso da Gestão do Risco na área dos precursores de droga	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União Aduaneira e proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados-membro	2
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	3
Importação de Bens Culturais	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Importação de bens culturais	4
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – produtos alimentares	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	2
IVA na Importação / <i>VAT at import (OSS)</i> . Novos requisitos das remessas via comércio eletrónico - procedimentos aduaneiros	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – IVA na importação (comércio eletrónico)	2
Desempenho da União (CUP)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Medição do desempenho da União	16
<i>Security Risk Rules - Trans-European Coordination for ICS2 Release 1 implementation</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
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
Subgrupo <i>Security Risk Rules - AVSEC/CRC</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)	5
Grupo <i>Security Risk Rules</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
Grupo <i>Security Risk Rules - Full group meeting</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)	4
Subgrupo <i>Security Risk Rules - Coordinators - Evaluation of existing CRC</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)	5
Subgrupo <i>Security Risk Rules - Analytics</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
<b>Grupos de Projeto</b>		
Operador Económico Autorizado (AEO)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Operador Económico Autorizado(AEO)	7
Autorização única para os procedimentos simplificados (SASP) com vista ao desalfandegamento centralizado	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Autorização única para os Procedimentos Simplificados (SASP)	1
Dívida e garantias aduaneiras, no âmbito do Código Aduaneiro da União (CAU)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Dívida e Garantias aduaneiras	4
Dispensa de pagamento/ reembolso no âmbito do CAU	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Dispensa de pagamento /reembolso de direitos aduaneiros	2
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	3
Grupo de coordenação da implementação da estratégia de gestão do risco financeiro	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	1
<i>Project Group on post clearance audits - Follow-up of annual EOA findings and recommendations - Subgroup</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	2
Preparação do Plano de Implementação do ETOT II	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - Grupo de Peritos ETOT II	3
<i>Customs Business</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – <i>Business Analysis</i>	10
<i>UCC Customs Decisions System</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	5
<i>Customs Decisions MSCollaboration Project Group</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	8
Uniform User Management & Digital Signatures project (UUM&DS)	O Sistema de Gestão Uniforme dos Utilizadores e Assinatura Digital (UUM&DS) é o sistema eletrónico trans-Europeu de autenticação e acesso dos operadores económicos a sistemas eletrónicos trans-Europeus, estando a ser utilizado em 2019 pelos sistemas clientes: Sistema das Decisões Aduaneiras (CDS); Sistema Europeu de Informações Pautais Vinculativas (EBTI) e Sistema dos Operadores Económicos Autorizados (AEO)	3
UCC AN, FN and TS analysis	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Assinaturas digitais	4
<i>ICS2.0 Functional Requirements / Specification and Transition Feasibility Project Group - Transition Feasibility document</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – ICS2	6
Cooperação Aduaneira UE/ASA	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	2
Cooperação Aduaneira UE/China on IFR enforcement	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	1
Revisão da Convenção de Quioto (CQR)	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	2
<b>Seminários/ Workshops</b>		
<i>Workshop CLEP- Use and image interpretation of Luggage X-ray scanners</i>	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros - controlos aduaneiros	1
<i>Workshop CLEP- Vegetable Fats and Oils</i>	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros - Laboratórios aduaneiros	1
<i>Workshop - Cybersecurity and IT Security Certifications and training (ISC2)</i>	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros - segurança informática	1
<i>Workshop CLEP- Strategic Trade Controls: Dual-Use Goods and Related Material(s)</i>	Identificar, desenvolver e partilhar as melhores práticas e procedimentos administrativos - controlo de bens de duplo uso	1
<i>Workshop CLEN - Training on Nuclear Magnetic Resonance and High Resolution Mass Spectrometry</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros	1
<i>Workshop sobre assuntos aduaneiros relacionados com o BREXIT - impacto TI</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União e proteção dos interesses financeiros e económicos da União Europeia e dos Estados-membro - BREXIT	1
<i>Workshop sobre matérias aduaneiras e dos impostos especiais sobre o consumo relacionadas com o BREXIT (technical seminar) - aspetos legais</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União e proteção dos interesses financeiros e económicos da União Europeia e dos Estados-membro - BREXIT	1
<i>Workshop sobre matérias aduaneiras e dos impostos especiais sobre o consumo relacionadas com o BREXIT(technical seminar)</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União e proteção dos interesses financeiros e económicos da União Europeia e dos Estados-membro - BREXIT	1
<i>Workshop Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Taxation</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e apoiar a modernização da União Aduaneira	1
<i>Seminário CLEN - European Customs Chemists (7SECC) - Combating Fraud through Cooperation and Innovation</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros	1
<i>Seminário de Alto Nível sobre EU Single Window environment for customs</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e apoiar a modernização da União Aduaneira - Janela Única aduaneira	1
<i>Seminário de Alto Nível sobre a prospeção estratégica</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União Aduaneira e proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados-membro - modernização da União Aduaneira	1
<i>Seminário sobre assuntos aduaneiros relacionados com o BREXIT (technical)</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União Aduaneira e proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados-membro	1

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
<b>Ações de formação</b>		
<i>IT training on Customs Decisions</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros - CDMS	3
<i>CCN2 - SOA principles</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros - CCN2	1
<i>CCN2 Development / testing</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN2	2
<i>CS Training Session (C language) with exercises</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - CS	1
<i>NJCS Training (JAVA language) - Session 1</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - NJCS	1
<i>Security Session 1</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	1
<i>eAEO Session 1</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - AEO	3
<i>EBT3 Session 1</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - EBT3	1
<i>UCC AES</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - AES	1
<i>UCCNCTS-F5 training</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - NCTS	1
<i>Migration from JCS to NJCS - Presentation Session (JAVA language)</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - NJCS	1
<b>Visitas de trabalho</b>		
Visita de trabalho à Administração aduaneira da Estónia	Gestão do Programa Alfândega 2020 - preparação do papel de coordenador da equipa de peritos ET/OT	1
Visita de trabalho à Administração aduaneira de Espanha - Modernização do Laboratório Aduaneiro	Identificar, desenvolver e partilhar as melhores práticas e procedimentos administrativos - controlo de bens de duplo uso	1
Visita de trabalho promovida pela Comissão à Administração aduaneira da Bulgária ( <i>monitoring</i> ) - implementação das regras de origem não preferenciais	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União Aduaneira e proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados-membro	1

## 6.5. Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	Resultados	N.º ações
<b>Comités</b>			
Comité de Reforço de Capacidades	Reforço de capacidades		1
Comité da Gestão de Quioto Revista	Revisão completa da Convenção Quioto Revista (CQR)		1
<b>Enforcement and Compliance</b>			
Comité da Luta contra a Fraude	Luta contra a fraude		2
Grupo de Trabalho Contrafação e Pirataria			1
<b>Container Control Program</b>			
Ação de capacitação de quadros - Moçambique	Luta contra os tráficos ilícitos - contentor	Reforço de capacidades em países potencialmente fonte de tráficos ilícitos	1
<b>Grupos de Trabalho</b>			
3ª Reunião sobre Línguas Suplementares da OMA	Português utilizado como Língua de Trabalho na OMA		1
<b>Regional Intelligence Liaison Offices</b>			
Europa Ocidental - Oficiais de Ligação	Luta contra a fraude		1
<b>Outros</b>			
Celebração do Dia Mundial das Alfândegas (28 janeiro, Lisboa)			1
Seminário sobre o Brexit (4 abril, Lisboa)			1
Missão Nossa Senhora das Alfândegas (18 de dezembro, Lisboa)			1
Missão de Capacitação da OMA a STP sobre a Convenção de Quioto Revista			1

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

Ações de âmbito bilateral	
Paraguai	XL reunião de diretores-gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal (COMUCAM) 2 e 3 de maio – apoio à coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais
Angola	Visita à AT de uma delegação da AGT de Angola, no âmbito dos sistemas de informação e da comunicação (3 a 5 dezembro)
Guiné-Equatorial	Visita do Embaixador da Guiné-Equatorial à AT, no âmbito da cooperação aduaneira (29 julho)
Moçambique	Visita da Presidente da AGT de Moçambique (9 a 11 julho)
Ações de âmbito multilateral (PICAT V)	
Países CPLP	XXXIV Conferência de diretores-gerais das Alfândegas da CPLP, na Guiné-Bissau (de 4 a 7 novembro)
	14ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (8 a 12 abril, Angola)
	14ª Reunião do grupo de trabalho de Alto Nível – GTAN – coordenação e participação da AT (7 a 10 maio, Belém, Brasil)
	10ª Reunião do grupo de trabalho virtual do site da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (26 a 28 novembro)
	54ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado – coordenação e preparação da AT (6 a 17 maio, Brasil)
	4ª Reunião do grupo de trabalho virtual dos IEC da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (24 a 26 junho)
	4ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Aérea, preparação, coordenação e participação da AT (24 a 26 setembro)
	Projeto PROLIP – Promoção da Língua Portuguesa – Representante da CPLP (Timor-Leste) na OMA – coordenação e acompanhamento do processo, por parte da AT
	Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT VI, para o triénio 2019-2021
3ª Reunião do grupo de trabalho virtual sobre a Via Marítima da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (15 a 17 outubro)	

## 6.7. IOTA

Eventos	Tema	N.º reuniões
<b>Atividades Técnicas</b>		
<b>Fóruns</b>		
<i>Use of Data from Automatic Exchange of Information (AEOI)</i>	Plataforma para os peritos das administrações tributárias membros da IOTA trabalharem de forma colaborativa no desenvolvimento de formas eficazes de aceder e utilizar os dados, através da Troca Automática de Informações (AEOI), do Sistema Comum de Relatórios (CRS) e da Lei de Conformidade Fiscal de Contas Estrangeiras (FATCA)	1
<i>Human Resource Management</i>	Exploração de modelos operacionais de RH, através da partilha de boas práticas, processos e estruturas de RH; aprender e compreender as abordagens para "Redimensionamento da força de trabalho" e definir "Os Funcionários Tributários do amanhã"	1
<i>Meeting of the Steering Group of the Forum on Combating VAT Fraud</i>	Reunião com os objetivos: 1) apresentação das atividades do Fórum do IVA para 2019; 2) discussão e preparação do Fórum Combate à Fraude do IVA; 3) objetivos, âmbito, recursos necessários e potenciais patrocinadores para o projeto "Como detetar, prevenir e combater novos esquemas de fraude no IVA facilitados pelas plataformas digitais"	1
<i>Forum on Implementation of Measures to counter Base Erosion Profit Shifting (BEPS)</i>	Desenvolvimento de orientações práticas e abordagens para ajudar as administrações fiscais membro na implementação de medidas BEPS com um foco especial sobre os quatro padrões mínimos (práticas fiscais perniciosas, abuso de convenções fiscais, relatórios por país e resolução de litígios)	1
<i>Combating VAT Fraud</i>	"Estratégias para prevenir, detetar e combater a fraude no IVA" e facilitar as discussões sobre as estratégias implementadas pelas administrações fiscais membro da IOTA para combater a fraude ao IVA	1
<i>Tax Debt Management Forum</i>	Plataforma para peritos sénior em cobrança/recuperação de dívidas das administrações fiscais membro da IOTA para identificar, desenvolver e disseminar as boas práticas de trabalho na área da gestão da dívida fiscal	1
<i>Communications Forum</i>	Plataforma para partilha de conhecimentos e experiências entre as administrações tributárias membro da IOTA para a identificação e troca das boas práticas para uma comunicação eficaz com os contribuintes	1
<b>Workshops</b>		
<i>Organization of Call Center Structures in IOTA member administrations</i>	Discussão sobre as formas como as administrações fiscais membro da IOTA podem desenvolver e modernizar os <i>Call Center</i> e alavancar a disponibilidade de novos métodos e tecnologias	1
<i>Implementing proactive business transformation strategies in tax administrations</i>	Estratégias de transformação de negócios desenvolvidas para abordar rapidamente os desafios, tais como um ambiente tributário internacional em constante mudança na nova era de défices económicos e aumento das expectativas do público em relação à arrecadação de receitas fiscais pelos governos em todo o mundo	1
<i>Handling Mutual Agreement Procedure (MAP) cases</i>	Desenvolvimento do conhecimento e da experiência prática dos funcionários das autoridades competentes, relativamente à resolução de disputas relacionadas com as convenções fiscais no âmbito do MAP	1
<i>E-invoicing</i>	<i>Workshop</i> sobre faturação eletrónica e reporte eletrónico de dados de faturação	1
<b>Webinars</b>		
<i>Tax Professional Learning and Development (TFLD)</i>	Formação e desenvolvimento profissional no âmbito fiscal, desenvolvimento dos Recursos Humanos e gestão inteligente dos funcionários	1
<i>New challenges and ways to enhance taxpayer service in the digital age</i>	Partilha dos mais recentes desenvolvimentos na área de serviços de contribuintes e discussão de soluções prospetivas, modelos inovadores de prestação de serviços e etapas futuras no desenvolvimento de serviços eletrónicos	1
<i>Measuring the Level of Tax Compliance and Actions Supporting it in Practice</i>	Medição e análise do nível de cumprimento das obrigações fiscais e discussão de novas formas de comunicação, bem como de novos modelos de cooperação entre as autoridades fiscais e os contribuintes, a fim de promover o nível máximo de cumprimento das obrigações fiscais	1
<i>Prevention of VAT fraud in the automobile sector</i>	Apresentação e partilha de experiências e identificação de boas práticas no que diz respeito a: 1) prevenção, deteção e medidas de controlo utilizadas no combate aos diferentes tipos de fraude no IVA, no setor do comércio de automóveis usados; 2) deteção e prova de fraude quando documentos falsos e fictícios são usados em esquemas de fraude e 3) aplicação prática de disposições legislativas específicas	1
<b>Grupos de Trabalho</b>		
<i>IOTA Governance Team</i>	Revisão das condições de trabalho e do sistema de remunerações do Secretariado da IOTA, do estatuto das Principais Pessoas de Contacto (PCP) e abordagem das recomendações feitas pelos Auditores Internos	1
<b>Conferências</b>		
<i>Annual International Conference - Tax Compliance Technology Showroom</i>	Showroom de tecnologia sobre a maior coleção de soluções digitais recentes e inovadoras no campo do cumprimento fiscal	1
<b>Atividades Administrativas</b>		
<b>Conselho Executivo</b>		
<i>115th Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo (Portugal não fez parte este ano)	1
<i>116th Meeting of Executive Council</i>		1
<i>117th Meeting of Executive Council</i>		1
<i>118th Meeting of Executive Council</i>		1
<b>PCP Forum</b>		
<i>26th Forum of IOTA Principal Contact Persons</i>	Pessoas de Contacto Nomeadas de cada país membro	1
<b>Assembleia-Geral</b>		
<i>23th General Assembly</i>	Dirigentes máximos das Administrações Fiscais membro e PCP	1
<b>Assembleia-Geral</b>		
<i>Internal Audit - IOTA</i>	Reunião de trabalho dos Auditores Internos da IOTA, nomeados na 22ª Assembleia Geral da IOTA, do qual faz parte um representante da Administração Fiscal portuguesa	1

## 6.8. Outras ações de cooperação internacional

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
<b>MARINFO</b>			
<b>ISSG</b>			
Embarcações de recreio - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima		1
Embarcações comerciais - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima		2
<b>EUROPOL</b>			
<b>Conferência Europol/ Alfândegas</b>			
Reunião de Alto Nível - Diretores-Gerais	EPOC - Cooperação Alfândegas - Polícias	Suporte às iniciativas em curso tendentes à criação de condições de interoperabilidade dos sistemas de segurança e de gestão de fronteiras com os sistemas aduaneiros	1
<b>SOCTA</b>			
SOCTA Advisory Group	Reforço da integração das Alfândegas no EU SOCTA - <i>Serious and Organised Crime Threat Assessment</i>		1
<b>Operações Aduaneiras e Policiais Conjuntas</b>			
Operação OPSON VII	Saúde pública e proteção da natureza	Proteção dos cidadãos relativamente a produtos alimentares contrafeitos ou não conformes	1
Operação SLIVER AXEIV			2
<b>Conferência Europol</b>			
EPE - <i>Europol Platform of Experts</i>	Crimes de propriedade intelectual		1
<b>Impact Firearms</b>			
OP COLUMBUSIII	Segurança e proteção dos cidadãos	Luta contra a criminalidade organizada	2
<b>Impact Excise</b>			
Reuniões Estratégicas e aprovação OAP	Proteção dos interesses financeiros nacionais e da UE	Luta contra a criminalidade organizada	5
Operação Chain Bridge			1
<b>FRONTEX</b>			
<b>Conferências</b>			
FRONTEX	Reuniões regionais sobre a implementação do <i>European Border and Coast Guard Regulation 2.0</i>		1
FRONTEX	<i>International Border Police Conference</i>	<i>Cross-border security through preparedness, prevention and response</i>	1
<i>European Border and Coast Guard Day 2018</i>	Segurança e proteção dos cidadãos		1
<b>ELIPO</b>			
<b>Conferências</b>			
<i>European Union Intellectual Property Office (EUIPO) IP KEY</i>	<i>EU ON Action Plan on Customs cooperation in IFR</i>		1
<i>European Union Intellectual Property Office (EUIPO)</i>	<i>Malta Conference</i>		1
<b>OCDE</b>			
<b>Reuniões</b>			
<i>International Forum on IP Enforcement</i>	Co-organizado ELIPO e Comissão Europeia		1
5.ª Reunião do Fórum Global IVA: A tributação da economia digital em sede de IVA / Reunião do Grupo de Trabalho 9 - IEC	Aprovação do relatório da OCDE com recomendações relativas ao envolvimento das plataformas digitais na cobrança do IVA: <i>"The Role of Digital Platforms in the Collection of VAT/GST on Online Sales"</i>		1
Reunião do <i>Large Business and International Programme</i> (Paris, 31 de janeiro e 1 de fevereiro)			1
Reuniões do <i>Working Party 6</i>			5
<b>OMS</b>			
Grupo de Trabalho MOP sobre os sistemas de rastreabilidade dos produtos do Tabaco, constituído pela Decisão 6 adotada na 1.ª reunião das Partes, no âmbito do Protocolo da Convenção Quadro para o Controlo do Tabaco (Protocolo CQCT)	Criação de um sistema de rastreabilidade e seguimento dos produtos do tabaco, de forma a reduzir o comércio ilícito a nível mundial	Discussão relativa à adoção da legislação necessária para implementar o sistema de rastreabilidade e o tipo de assistência financeira e técnica no desenvolvimento e implementação do referido sistema a nível mundial	1
<i>Workshop</i> sobre tributação dos e-liquidos para cigarros eletrónicos que contém, ou não, nicotina	Tributação dos e-liquidos para cigarros eletrónicos que contém, ou não, nicotina	Discussão dos problemas relacionados com a falta de harmonização na UE do regime de tributação dos e-liquidos para cigarros eletrónicos e da necessidade deste assunto ser contemplado no âmbito dos trabalhos de revisão da Diretiva 2011/64/EU do Conselho, de 21 de Junho de 2011, relativa à estrutura e taxas dos IEC de tabacos manufacturados	1
<b>Conferência global</b>			
<b>Conferências</b>			
UFU União Postal Universal	<i>Global conference on cross-border cooperation in an e-commerce world</i>		1
<b>Formação</b>			
<b>JRC - Joint Research Center</b>			
JRC - Joint Research Center - Ispra	Conferência sobre a Lei de Benford	Abordagem da Lei de Benford e a sua aplicação no combate à fraude, com a partilha de experiências e resultados por parte de alguns países	1
<b>Conselho da Europa</b>			
<b>Grupo Pompidou</b>			
Grupo Aeroportos	Combate ao tráfico de droga nos Aeroportos Europeus	Reunião Plenária Anual do Grupo Aeroportos, numa abordagem multidisciplinar no combate ao tráfico de drogas nos Aeroportos	1
Grupo Precursores de Drogas	Combate ao tráfico de precursores de drogas	Reunião Plenária Anual do Grupo Precursores de Drogas	1
<b>CEPOL</b>			
11_2019	Fraude aos IEC	Incrementar o conhecimento sobre padrões de fraude aos IEC	1
14/2019	Armas de fogo relacionadas com crime organizado e terrorismo	Aumentar as capacidades das autoridades no controlo e restrição de acesso a armas de fogo e explosivos	2
18/2019	Tráfico de Drogas pela via Postal	Aumentar as capacidades das autoridades na identificação de padrões de crime, relacionado com drogas/ via postal	1
19/2019	Análise Estratégica sobre os Crimes com Drogas e os Mercados	Melhorar a utilização da análise estratégica dos mercados de droga	1
20/2019	Aumentar as capacidades na utilização da análise estratégica	Aumentar a capacidade legal para dismantelar grupos de crime organizado	1
39/2019	Branqueamento de Capitais através de <i>Cash collectors</i>	Incrementar o conhecimento estratégico e operacional sobre o fenómeno dos agentes de cobrança ( <i>cash collectors</i> )	1
76/2019	Diretos da Propriedade Intelectual e Contrafação	Reconhecer os padrões de crime em matéria de DI e contrafação	1
<b>Outras ações de cooperação aduaneira</b>			
União Europeia	Coordenação do processo da Gestão Civil de Crises, no âmbito da União Europeia		1
CIAT	Conferência Técnica Anual CIAT - Impacto das administrações fiscais no desenvolvimento económico dos países		1
	Proposta de celebração de acordo em matéria tributária (parecer)		1
	Acordo de Assistência Mútua Aduaneira entre Portugal e Angola (análise)		1
Angola	Apoio na implementação do IVA em Angola (deslocação de um funcionário a Luanda - duração de 1 mês)		1
	Acolhimento de duas delegações da AGT, no âmbito de formação teórico-prática no controlo em sede de Preços de Transferência (entre 13 e 31 de maio e entre 18 de setembro de 4 de outubro)		2
Timor-Leste	Acolhimento de uma delegação da AGT, no âmbito de formação teórico-prática de controlo das Instituições de Crédito (entre 25 de março a 10 de abril)		1
	Apoio à adesão de Timor-Leste à Organização Mundial do Comércio (OMC)		1
Azerbaijão	Proposta de celebração de memorando de cooperação - em curso		1

## 7. Siglas

AAP	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Administração de Plataformas
AGCI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Impostos
AGOC	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Operações e Comunicações
AJFF	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AP	Administração pública
APIT	Associação dos Profissionais da Inspeção Tributária
ASA	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Sistemas Aduaneiros
ASI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
B2C	<i>Business-to-consumer</i>
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CEF	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CEPOL	<i>European Police College</i>
CGPR	Cadastro Geométrico da Propriedade Rústica
CIAT	Centro Interamericano de Administrações Tributárias
CIEC	Código dos Impostos Especiais de Consumo
CIMI	Código do Imposto Municipal sobre Imóveis
CITES	<i>Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora</i>
CLEN	<i>Customs Laboratories European Network</i>
COMUCAM	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CPPT	Código de Procedimento e de Processo Tributário
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
CTF	Cadernos de Ciência e Técnica Fiscal
CUP	<i>Customs Union Performance/ Desempenho da União Aduaneira</i>
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DAV	Declaração Aduaneira de Veículo
DF	Direção de Finanças
DGAIEC	Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo
DGCI	Direção-Geral dos Impostos
DGO	Direção-Geral do Orçamento
DIC	Declaração de introdução no consumo
DL	Decreto-Lei
DMIS	Declaração mensal do Imposto de Selo
DAS	Direção de Serviços de Avaliações
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira

DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança
DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCPAC	Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento
DSCPL	Direção de Serviços de Contratação Pública e Logística
DSCRI	Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
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
EAC	Estâncias Aduaneiras de Controlo
ECOM	<i>e-commerce</i>
EF	Entrepósito fiscal
EM	Estados-membro
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
EPM	Equipa de Projeto Multidisciplinar
EU	<i>European Union</i>
EUIPO	<i>European Union Intellectual Property Office</i>
EUROJUST	<i>European Union Agency for Criminal Justice Cooperation</i>
EUROPOL	<i>European Police Office</i>
FAQ	<i>Frequently asked questions/ Questões frequentes</i>

FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira
FET	Fundo de Estabilização Tributário
FNSFPS	Federação Nacional de Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais
FRONTEX	<i>European Border and Coast Guard Agency</i>
GAT	Grupo de Pessoal de Administração Tributária
GERHUP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada
GPS	Gestão de Processos e Serviços
GT	Grupo de Trabalho
ICS	<i>Import control system</i>
IEC	Impostos Especiais sobre o Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda
IOTA	<i>Intra-European Organization of Tax Administrations/</i> Organização Intraeuropeia das Administrações Tributárias
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
ISA	Instituto Superior de Agronomia
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
IT	Imposto sobre o Tabaco
ITA	Inspeção Tributária e Aduaneira
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
LC	Loja do Cidadão
LGT	Lei Geral Tributária
LVCR	Lei de Vínculos, Carreiras e Remunerações
MARINFO	Plataforma Integrada para a Aquisição de Dados Marinhos
MOSS	<i>Mini One Stop Shop / Mini Balcão Único</i>
MP	Ministério Público
MUD	Morada Única Digital
NGD	Núcleo de Gestão Documental
OB	Objetivo operacional
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento de Estado
OLAF	Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA	Organização Mundial das Alfândegas
OMS	Organização Mundial de Saúde
PGRCIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PICATFin	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas



PNAITA	Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RA	Relatório de Atividades
RAM	Região Autónoma da Madeira
RH	Recurso hierárquico
SAF-T	<i>Standard Audit File for Tax Purposes</i>
SCO	Sistema de Contraordenações
SDS	<i>Summary Declaration System</i>
SECIN	Sistema de Citações e Notificações Eletrónicas
SF	Serviço de Finanças
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SGF	Sistema de Gestão da Formação
SGRI	Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais
SI	Sistemas de Informação
SIC-ES	Sistema de Impostos especiais sobre o Consumo – Estampilhas Especiais
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
SINTAP	Sindicato dos Trabalhadores da Administração Pública
SGR / SR	Sistema de Gestão de Reembolsos
SGRC	Sistema de Gestão e Registo de Contribuintes
SLC	Sistema Local de Cobrança
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
STADAIMP	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira - Importação
STE	Sindicato dos Quadros Técnicos do Estado
STI	Sindicato dos Trabalhadores dos Impostos
TADAT	<i>Tax Administration Diagnostic Assessment Tool</i>
TAS	<i>Tax Administration Series</i>
TC	Tribunal de Contas
TEI	Transferência bancária
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes
UNODC	<i>United Nations Office on Drugs and Crime</i>
UO	Unidade orgânica
UPS	<i>Uninterruptible Power Supply</i> / Unidade de Alimentação Ininterrupta
VAT	<i>Value Added Tax</i>

