



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2020



Relatório de Atividades 2020

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.300

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira, em 15 de abril 2021, e pelo Secretário de Estado Adjunto e dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º 155/2021-XXII, em 6 de maio de 2021)

ÍNDICE

I. APRESENTAÇÃO	5
1. Nota Introdutória	7
2. Foi notícia.....	8
3. Números chave de 2020	10
4. A Autoridade Tributária e Aduaneira	11
4.1 Visão, Missão e Valores	11
4.2 Orgânica.....	12
II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL.....	15
III. AUTO-AVALIAÇÃO.....	19
1. QUAR 2020 – Análise dos resultados	21
1.1 Objetivo 1 - Facilitar o cumprimento voluntário.....	25
Indicador 1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%).....	25
Indicador 2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	26
Indicador 3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %).....	27
Indicador 4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%).....	28
Indicador 5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	28
1.2 Objetivo 2 - Reforçar o combate à fraude e evasão	29
Indicador 6. Eficácia da cobrança (%)	29
Indicador 7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%).....	30
1.3 Objetivo 3 - Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	31
Indicador 8. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)	31
Indicador 9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	32
Indicador 10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%).....	33
Indicador 11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Mod 3 (%)	34
Indicador 12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	34
1.4 Objetivo 4 - Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte	35
Indicador 13. Comunicações eletrónicas (%)	36
Indicador 14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas).....	36
Indicador 15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	37
Indicador 16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	38
Indicador 17. Índice de segurança da informação (%).....	39
1.5 Objetivo 5 - Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte.....	40
Indicador 18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%).....	40
Indicador 19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	41
Indicador 20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	42
2. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade).....	42
2.1 Grau de concretização dos objetivos.....	42
2.2 Justificação dos desvios	44
3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2020	45
3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas	45
3.2 Projetos em destaque.....	46
3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+)	48

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	49
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas.....	50
6. Recursos humanos, financeiros e materiais.....	51
6.1 Recursos humanos	51
6.1.1 Igualdade de género	53
6.2 Recursos financeiros.....	53
6.2.1 Fontes de financiamento	54
6.2.2 Despesa realizada.....	56
6.2.3 Despesas com publicidade institucional	57
6.2.4 Contratação pública	57
6.2.5 Logística	58
6.3 Instalações	59
7. Avaliação do sistema de controlo interno.....	61
8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços.....	62
9. Apreciação da qualidade do serviço prestado	62
9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes	62
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 Avaliação comparativa com outras administrações aduaneiras da UE	66
11. Ranking dos serviços homogéneos	68
IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	69
V. AVALIAÇÃO FINAL.....	75
1. Menção proposta.....	77
2. Conclusões prospetivas	77
ANEXOS	85
1. Atividades desenvolvidas em 2020 – Avaliação da execução	87
2. Avaliação do sistema de controlo interno.....	94
3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes.....	97
4. Balanço Social.....	103
5. Ranking dos serviços homogéneos	104
6. Cooperação internacional	108
7. Siglas	121



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 2020.

O ano de 2020 ficou marcado pela pandemia COVID-19, que influenciou, consideravelmente, a forma como a AT desenvolveu a sua atividade. Neste contexto, a AT implementou medidas de segurança e de saúde pública com o objetivo de mitigar o seu efeito, tanto para os seus trabalhadores, como para os contribuintes, constituindo a generalização do teletrabalho uma vertente essencial para atingir esse desiderato, ao mesmo tempo que garantiu o cumprimento da missão e o alcance dos resultados a que a AT se propôs.

Apesar dos constrangimentos causados pela situação pandémica, a AT continuou a focar-se na prestação de um serviço de qualidade, criando e diversificando mecanismos de promoção e apoio ao cumprimento voluntário. A manutenção do nível de serviço prestado aos contribuintes foi assegurada, designadamente através do reforço do atendimento não presencial, procedendo-se, para o efeito, ao alargamento do número de assuntos passíveis de serem tratados através do Portal das Finanças (canal e-balcão) e ao reforço do atendimento telefónico. Não obstante, manteve-se o atendimento presencial, o qual, no entanto, passou a ser assegurado através de marcação prévia. Ainda no contexto da pandemia, a AT implementou medidas fiscais excecionais determinadas pelo Governo para fazer face aos impactos económicos e sociais nas famílias e empresas.

Em abril de 2020, reforçando os mecanismos de apoio e defesa do contribuinte, a AT criou um novo serviço, a Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte, cuja missão é identificar, acompanhar e ajudar a resolver os constrangimentos na relação com os contribuintes, quer através de uma análise transversal do contencioso entre os mesmos e a AT, quer através da análise de queixas referentes à atuação da AT, dirigindo recomendações não vinculativas aos órgãos decisores, sempre que tal se revele devido. A atuação desta direção de serviços é orientada por princípios de celeridade, informalidade e oportunidade, procurando encaminhar ou dar resposta aos problemas suscitados pelos contribuintes, dando especial prioridade aos casos relativos a contribuintes com menores recursos e àqueles em que a atuação da AT seja potencialmente mais gravosa ou as suas consequências dificilmente reversíveis.

A 31 de dezembro de 2020, depois de um período de transição de um ano, o Reino Unido deixou o Mercado Único Europeu e a União Aduaneira e, simultaneamente, entrou em vigor o Acordo de Comércio e Cooperação entre a UE e o Reino Unido. Esta saída significou o fim da livre circulação de pessoas, bens, serviços e capitais traduzindo-se em alterações importantes com impacto, entre outros, ao nível dos cidadãos e das empresas, no que respeita ao comércio de bens e de serviços ou às formalidades de registo. A AT, neste domínio, desenvolveu, no Portal das Finanças, uma área específica sobre o Brexit, de forma a informar e auxiliar os cidadãos e os operadores económicos.

O ano de 2020 revelou-se assim, um ano atípico e de enormes desafios. A AT foi, contudo, capaz de manter um elevado desempenho, concretizando, amplamente, os objetivos, indicadores e atividades planeados, o que revela a capacidade de compromisso e de adaptação à mudança da organização e dos seus trabalhadores, permitindo-lhe afirmar-se, cada vez mais, como uma organização de referência em termos de eficácia, eficiência e boa gestão dos recursos públicos.

2. Foi notícia

Apreensão de diamantes



No âmbito das ações de controlo efetuado sobre as bagagens dos viajantes, a AT procedeu à apreensão de 45 gramas de diamantes em bruto. Para este transporte, as pedras precisariam de ter sido sujeitas ao Sistema de Certificação do Processo de Kimberley (SCPK). Em Portugal, este mecanismo está regulamentado na Lei 5/2015, de 15 de janeiro, a qual estabelece um conjunto de critérios para a certificação de agentes económicos e do respetivo licenciamento, que reforçam o combate ao tráfico ilícito de diamantes.

Brexit - Ratificação do Acordo de Saída do Reino Unido



No dia 31 de janeiro de 2020, às 23h, o Reino Unido deixou de fazer parte da União Europeia (Brexit), tendo entrado em vigor o Acordo de Saída, que regula as condições de saída do Reino Unido da União Europeia, ratificado por ambas as partes. Este acordo previa a existência de um período de transição, até 31 de dezembro de 2020, durante o qual o Reino Unido continuou a aplicar, e a estar sujeito, ao direito da União, o que, na prática, significa que as trocas de mercadorias com o Reino Unido continuaram a efetuar-se sem a necessidade de cumprimento de formalidades aduaneiras.

AT em Contacto



A AT esteve presente na Escola Secundária de Miraflares para uma sessão informativa sobre Cidadania Fiscal. Esta iniciativa enquadra-se no projeto de promoção da Cidadania Fiscal, através da educação fiscal das crianças, jovens e adultos.

Operação Fora de Jogo



No âmbito da investigação de diversos processos-crime instaurados por suspeitas da prática de atos passíveis de configurar ilícitos criminais de Fraude e Fraude Qualificada, no âmbito de negócios relacionados com o universo do futebol profissional, foram cumpridos 76 mandados de buscas. Estes negócios terão visado ocultar ou obstaculizar a identificação dos reais beneficiários finais dos rendimentos subtraindo-os, por estas vias, ao cumprimento das obrigações declarativas e subsequente tributação devida em Portugal ou ainda a imputação de custos fiscalmente indevidos às sociedades envolvidas.

Maior apreensão de droga da Alfândega do Aeroporto do Porto



No âmbito das suas competências de controlo da fronteira externa da União Europeia, a AT, através do Serviço de Controlo de Passageiros e Bagagem da Alfândega do Aeroporto do Porto, realizou no dia 12 de fevereiro de 2020, a sua maior apreensão de droga de sempre, que resultou na apreensão de 77 quilos de cocaína em duas malas de porão.

Estamos On - Plano de Contingência para o vírus COVID-19



No contexto de pandemia COVID-19, com início em março de 2020, a AT implementou um plano de contingência, com o objetivo de antecipar e gerir o impacto da propagação daquele vírus, minimizando os seus efeitos no funcionamento da AT e no serviço prestado aos contribuintes. Foram implementadas medidas de caráter preventivo urgentes, de divulgação das recomendações da DGS e medidas de proteção da saúde de trabalhadores e contribuintes. A AT reforçou, ainda, os seus serviços de atendimento não presencial, mantendo o atendimento presencial por marcação. Foram, também, adotadas as medidas de flexibilização das obrigações fiscais, determinadas pelo Governo.

IVA Automático+



Foi disponibilizada, no Portal das Finanças, uma nova funcionalidade que disponibiliza a alguns contribuintes as suas Declarações Periódicas de IVA pré-preenchidas, com base nos valores relativos ao IVA Liquidado e Dedutível (operações ativas e passivas) constantes de faturas/faturas-recibo emitidos no Portal das Finanças e, também, das faturas comunicadas à AT por via eletrónica (e-fatura).

Operação STOP



Durante a crise pandémica, a AT, no cumprimento das suas competências no âmbito da proteção do espaço comunitário e da defesa da saúde pública e em colaboração com as suas congéneres, efetuou uma apreensão de mercadoria não declarada, constituída por 550 caixas de medicamentos (19.800 doses individuais) para a doença COVID-19, cuja comercialização no mercado nacional não se encontra autorizada.

Desmantelamento de rede de fraude fiscal e fraude na obtenção de subsídios



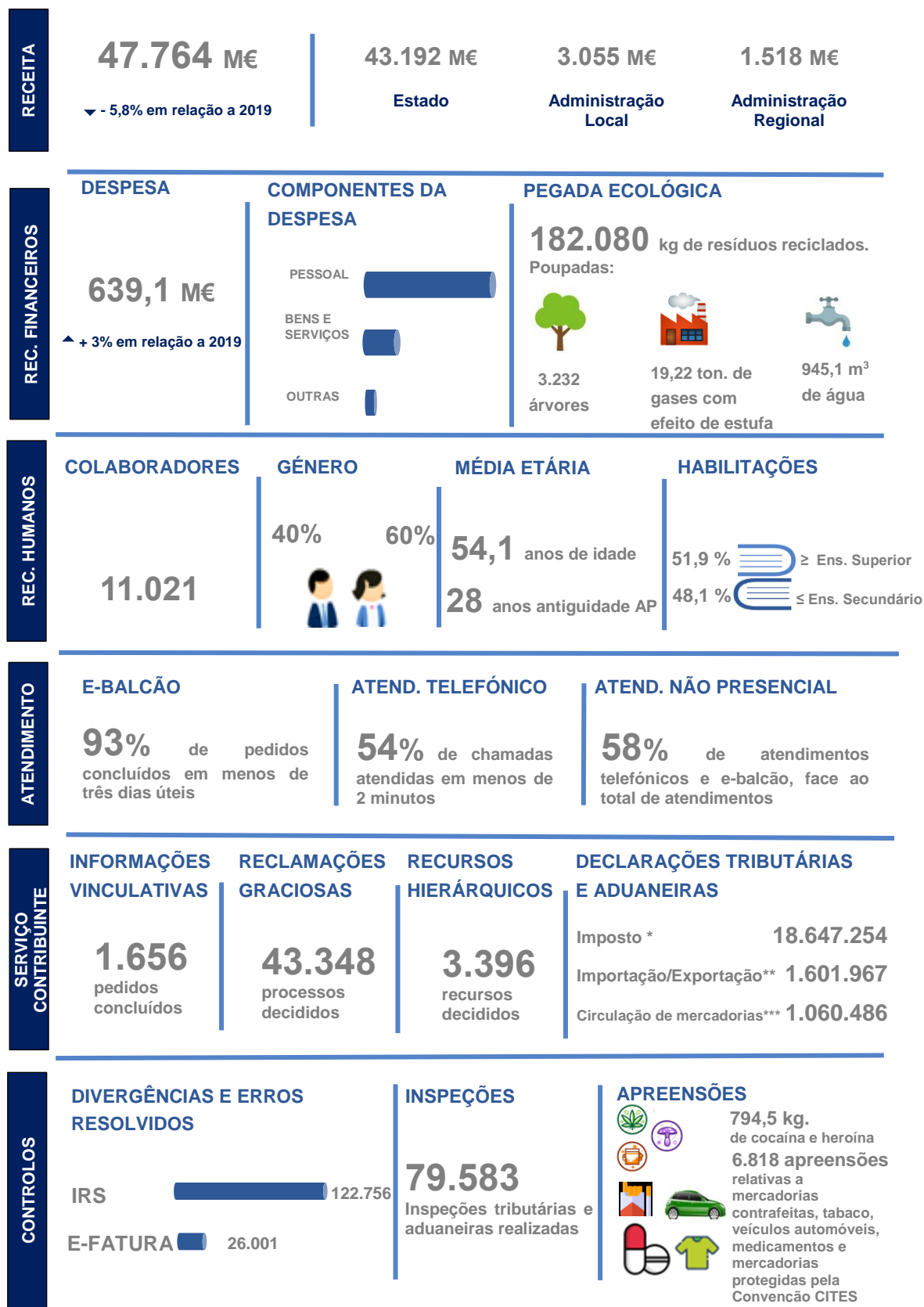
A AT e a Polícia Judiciária deram cumprimento a 18 mandados de buscas por suspeitas da prática dos crimes de fraude fiscal qualificada, fraude na obtenção de subsídios e branqueamento de capitais. Este esquema delituoso consubstanciava-se na emissão e uso de faturação fictícia, sob a forma de empolamento dos respetivos montantes, bem como na simulação de operações, entre diversos operadores económicos que operam no setor metalomecânico, com vista à obtenção indevida de subsídios atribuídos pelo IAPMEI, através do programa PORTUGAL 2020.

Lançamento do Facebook da AT



A AT lançou a página oficial da AT no Facebook, com o objetivo de projetar uma AT mais próxima dos cidadãos e que explora novos canais de comunicação para informar o público em geral sobre questões tributárias e aduaneiras. Pretende-se, com este novo canal, publicar conteúdos que apoiem no cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras, alertar os contribuintes para o cumprimento dos eventuais prazos e promover uma maior consciencialização da sociedade em geral para o papel fundamental da AT.

3. Números chave de 2020



* Liquidação/retenção de imposto: IRS (mod.3), IRC (mod.22), mod.10, DMR, IVA (declarações periódicas), Retenções IRC/IRS/Selo, IMT (mod.1), DAV, DIC. ** Importação/Exportação: 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

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

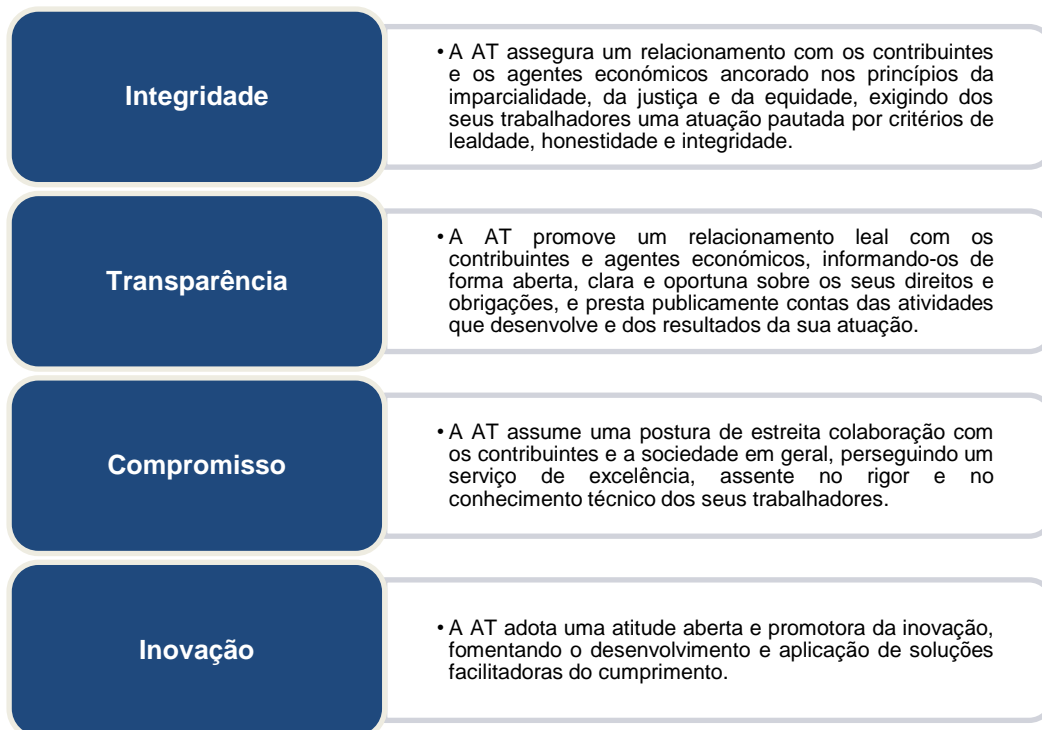
MISSÃO

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

Com vista a prosseguir a sua missão, estão cometidas à AT, designadamente, as seguintes atribuições:

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

VALORES



4.2 Orgânica

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

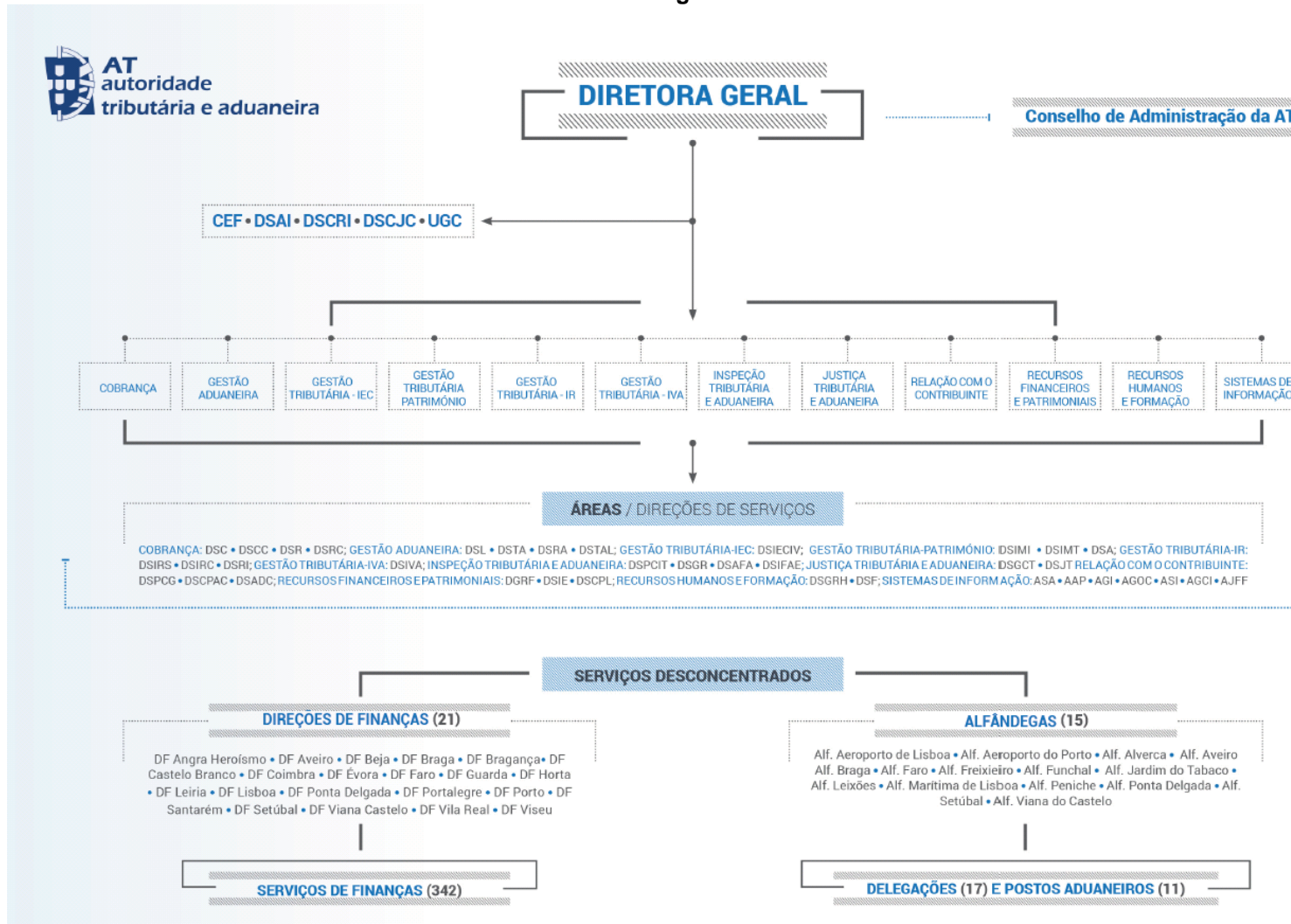
A AT possui autonomia administrativa, obedecendo a sua organização interna a um modelo estrutural misto: um modelo de estrutura hierarquizada combinado com um modelo de estrutura matricial nas áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação. Estrutura-se nas seguintes unidades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

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

A sua estrutura orgânica está definida nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15/12, que aprova a missão, atribuições, órgãos de direção, tipo de organização interna, princípios e instrumentos de gestão, receitas, despesas e quadro de cargos de direção;
- Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12, republicada pela Portaria n.º 155/2018, de 29/05, 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;
- Portaria n.º 98/2020, de 20 de abril, que procede à alteração da Portaria n.º 320-A/2011 e à criação da Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte.

Estrutura orgânica da AT





II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL

A receita fiscal do Estado foi de 43.192 milhões de euros em 2020, apresentando um acréscimo de 2,4% em relação ao previsto no Orçamento de Estado Suplementar², o que refletiu, essencialmente, a cobrança para além do previsto de IRS (+362,7 M€), IVA (+339,6 M€) e IRC (+240 M€).

Receita fiscal do Estado

	2020				
	Orçamento inicial	Orçamento suplementar	Dados Definitivos	Desvio orçamento inicial	Desvio orçamento suplementar
	milhões de euros			%	%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	13.585,6	13.199,4	13.562,1	-0,2%	2,7%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	6.451,8	4.813,4	5.053,4	-21,7%	5,0%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	18.333,7	16.027,6	16.367,2	-10,7%	2,1%
Imposto de Selo (IS)	1.783,9	1.635,6	1.616,4	-9,4%	-1,2%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.720,6	3.248,7	3.345,8	-10,1%	3,0%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.400,0	1.371,2	1.422,1	1,6%	3,7%
Imposto sobre Veículos (ISV)	691,0	491,9	438,3	-36,6%	-10,9%
Imposto Único de Circulação (IUC)	416,8	381,0	396,1	-5,0%	4,0%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	260,1	241,2	233,0	-10,4%	-3,4%
Outros do Cap. I e II	725,4	758,4	757,5	4,4%	-0,1%
Total	47.368,9	42.168,4	43.191,8	-8,8%	2,4%

A receita fiscal dos impostos administrados pela AT, em 2020, totalizou 47.764 milhões de euros, conforme se pode observar no quadro seguinte, representando uma diminuição da receita fiscal cobrada de 2.952,1 milhões de euros e um decréscimo de 5,8%, comparativamente a 2019.

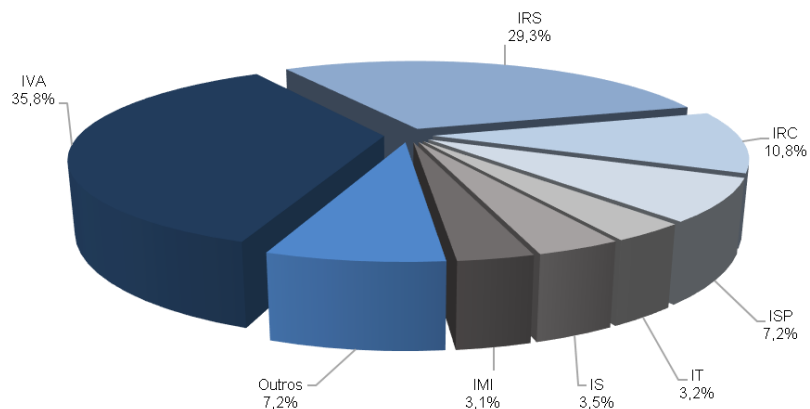
Receita fiscal administrada pela AT

	2019	2020	Varição
	milhões de euros		%
Receita Líquida Total	50.716,1	47.764,0	-5,8%
Receita fiscal do Estado			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	13.171,2	13.562,1	3,0%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	6.317,1	5.053,4	-20,0%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	17.862,5	16.367,2	-8,4%
Imposto de Selo (IS)	1.684,8	1.616,4	-4,1%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.516,6	3.345,8	-4,9%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.427,4	1.422,1	-0,4%
Imposto sobre Veículos (ISV)	727,5	438,3	-39,8%
Imposto Único de Circulação (IUC)	402,4	396,1	-1,5%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	279,4	233,0	-16,6%
Outros do Cap. I e II	603,2	757,5	25,6%
Total	45.992,0	43.191,8	-6,1%
Receita fiscal transferida para a administração local			
Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI)	1.476,9	1.482,6	0,4%
Imposto Municipal Sobre Transmissões (IMT)	976,3	948,0	-2,9%
Derrama	354,1	346,9	-2,0%
Outros	282,9	277,2	-2,0%
Total	3.090,2	3.054,7	-1,1%
Receita fiscal transferida para as regiões autónomas			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	391,9	414,1	5,7%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	174,9	121,1	-30,7%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	765,7	711,8	-7,0%
Imposto de Selo (IS)	46,7	44,3	-5,1%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	124,1	106,9	-13,8%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	82,2	84,0	2,2%
Imposto sobre Veículos (ISV)	17,7	9,0	-49,4%
Imposto Único de Circulação (IUC)	11,0	11,5	5,1%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	19,1	14,2	-25,8%
Outros do Cap. I e II	0,7	0,5	-26,9%
Total	1.633,9	1.517,5	-7,1%

² O Orçamento do Estado para 2020, aprovado pela Lei n.º 2/2020, de 31 de março, foi retificado pelo Orçamento Suplementar, aprovado pela Lei 27-A/2020, de 24 de julho, em resultado da pandemia da doença COVID-19, que exigiu a implementação de medidas extraordinárias e de caráter urgente.

Estrutura dos principais impostos em 2020

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2020, o IVA manteve-se como o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 35,8%, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 29,3% e 10,8%, respetivamente (ver gráfico acima). Os três maiores impostos em conjunto representam cerca de 75% da receita fiscal total administrada pela AT.



III. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2020 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2020 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 2020 integra 5 objetivos e 20 indicadores, acomodando os objetivos comuns de gestão dos serviços públicos previstos no art.º 25º da Lei do OE 2020, considerados dos mais relevantes para efeitos do disposto no art.º 18º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, pelo que no seu conjunto, a mesma disposição legal lhe atribui um peso relativo mínimo no QUAR de 50%.

Foram definidos os seguintes objetivos operacionais (OB) para 2020:

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

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

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

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

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

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução do ano de 2020, 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

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2020					
Missão:	A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.						
Objetivos Estratégicos (OE)							
OE 1	Fomentar o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão do risco e do reforço ao combate à fraude e evasão.						
OE 2	Reforçar a confiança dos cidadãos e a transparência no relacionamento.						
OE 3	Promover a inovação na organização e nos serviços prestados.						
Objetivos Operacionais (OB)							
Eficácia Ponderação: 25% Desempenho: 28,5							
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário Ponderação: 60% Desempenho: 71,0							
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)		[93;96]	100	20%	94,5	100,0	DSIRS / DSIRC / DSMA / DSPCIT
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)		[70;95]	60	20%	58,6	126,5	DSPCG
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)		[76;86]	95	20%	92,5	120,5	DSCPAC
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)		[98;99]	100	20%	99,6	117,9	DSIRS
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)		[75;85]	95	20%	95,9	126,5	DSCC
OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão Ponderação: 40% Desempenho: 42,9							
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
6. Eficácia da cobrança (%)		[80;90]	100	50%	87,5	100,0	DSCC / DSGCT
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)		[90;110]	125	50%	114,5	114,5	DSPCIT / DSAFA
Eficiência Ponderação: 25% Desempenho: 28,4							
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas Ponderação: 50% Desempenho: 55,3							
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
8. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão em meses)		[3;3,8]	1	20%	2,9	105,6	DSJT
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)		[55;65]	80	20%	60,3	100,0	DSJT
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)		[93;95]	100	20%	96,9	112,2	DSR
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)		[90;95]	100	20%	98,7	120,5	DSIRS
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))		[5;9]	3	20%	4:38	114,8	DSRA
OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte Ponderação: 50% Desempenho: 58,2							
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
13. Comunicações eletrónicas (%)		[75;85]	95	20%	79,8	100,0	DSCPAC
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)		[75;85]	95	20%	51,4	68,5	DSCPAC
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)		[12;18]	25	20%	58,2	208,0	DSCPAC
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)		[95;98]	99	20%	97,3	100,0	SI
17. Índice de segurança da informação (%)		[77;80]	95	20%	81,8	105,1	ASI
Qualidade Ponderação: 50% Desempenho: 54,4							
OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte Ponderação: 100% Desempenho: 108,8							
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)		[90;95]	98	30%	91,8	100,0	DSPCG
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)		[8;16]	24	35%	16,0	100,0	NGR
20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)		[1;2]	3	35%	3,0	125,0	DSGRH

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação no parâmetro	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	60,0%	71,0%
	2	40,0%	42,9%
Eficiência	3	50,0%	55,3%
	4	50,0%	58,2%
Qualidade	5	100,0%	108,8%
Avaliação global do desempenho da AT			111,3%

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

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

Recursos Humanos (Carreira) 2019	Recursos Humanos (Carreira) 2020	Pontuação (a)	Planeado 2020		Em 31 de dezembro de 2020		
			N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)	N.º efetivos (d)	Pontos (e)=(a)*(d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	Dirigente - Direção Superior	20	17	340	17	340	0
Dirigente Intermédio	Dirigente Intermédio	16	256	4.096	269	4.304	208
Chefia Tributária	Chefia Tributária	16	1.251	20.016	1.210	19.360	-656
Investigação Tributária	Investigação Tributária*	12	6	72	6	72	0
Técnico Superior	Técnico Superior (a)	12	613	7.356	471	5.652	-1.704
Especialista de Informática	Especialista de Informática	12	148	1.776	98	1.176	-600
Técnico Economista	Inspeção e Auditoria	12	99	1.188	94	1.128	-60
GAT-Inspeção Tributária	Inspeção e Auditoria	12	2.557	30.684	2.514	30.168	-516
Técnico Superior Aduaneiro	Inspeção e Auditoria	12	482	5.784	242	2.904	-2.880
Técnico Verificador Aduaneiro	Inspeção e Auditoria	12	47	564	216	2.592	2.028
Técnico Jurista	Gestão e Inspeção	12	16	192	14	168	-24
GAT-Gestão Tributária	Gestão e Inspeção	12	1.764	21.168	1.126	13.512	-7.656
GAT-Técnico de Administração	GAT-Técnico de	12	2.242	26.904	2.765	33.180	6.276
Analista Aduaneiro Auxiliar de	Analista Aduaneiro Auxiliar	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro	Secretário Aduaneiro*	9	160	1.440	169	1.521	81
Técnico de Informática	Técnico de Informática	9	73	657	61	549	-108
Verificador Auxiliar Aduaneiro	Verificador Auxiliar	9	541	4.869	563	5.067	198
Assistente Técnico	Assistente Técnico	8	955	7.640	856	6.848	-792
Pessoal Ex-Junta de Crédito	Pessoal Ex-Junta de Crédito	8	1	8		0	-8
Assistente Operacional	Assistente Operacional	5	394	1.970	328	1.640	-330
Outras	Outras (b)	5	1	5		0	-5
TOTAL			11.625	136.747	11.021	130.199	-6.548

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

(b) Inclui Avença.

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

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2020 (milhões de euros)		Orçamento - dezembro de 2020 (milhões de euros)	
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(b)-(c)
Funcionamento	655,1	785,0	636,6	148,3
Despesas c/pessoal	492,0	592,8	491,2	101,5
Aquisição de bens e serviços	117,8	127,5	106,2	21,3
Despesas restantes	0,6	0,7	0,5	0,3
Outras despesas correntes	15,8	12,2	1,9	10,3
Despesas de capital	29,0	51,8	36,9	14,9
Investimento	4,0	5,3	2,5	2,9
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	659,1	790,3	639,1	151,2

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

1.1 Objetivo 1 - Facilitar o cumprimento voluntário

Indicadores	2018	2019	2020				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	-	94,6	[93;96]	100	20%	94,5	100 Atingido
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	64,4	80,4	[70;95]	60	20%	58,6	126,5 Superado
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	84,1	87,2	[76;86]	95	20%	92,5	120,5 Superado
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	-	98,9	[98;99]	100	20%	99,6	117,9 Superado
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	84,3	86,0	[75;85]	95	20%	95,9	126,5 Superado

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

O resultado alcançado, em 2020, situou-se em 94,5%, 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, uma componente relacionada com as declarações IES/DA. O resultado obtido decorre da média das suas quatro componentes, as quais possuem todas o mesmo peso no resultado final.

Nível de cumprimento das obrigações declarativas: 2019-2020

Componente do indicador	2019	2020			Total
	Total	Nº declarações entregues no prazo	Nº declarações vigentes (s/ faltosos)	Nº declarações de faltosos	
Declarações Mod. 3 IRS	98,6	5.380.703	5.438.517	25.325	98,5
Declarações Mod. 22 IRC	94,1	498.532	505.986	22.915	94,3
Declarações periódicas de IVA	95,4	3.728.852	3.924.838	-	95,0
Declarações IES/DA	90,3	454.238	462.245	39.918	90,5
Total do indicador	94,6				94,5

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

Em 2020, o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa apresentados no próprio ano foi de 58,6 dias, resultado que se situa favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo da meta conduzindo deste modo a uma taxa de realização de 126,5%. Apesar de se verificar em 2020 um acréscimo no número de pedidos entrados, o resultado alcançado evidencia uma evolução positiva face a 2019 que resulta do maior acréscimo ao nível dos pedidos respondidos.

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 2020, eram de 75 e 150 dias, respetivamente, para os pedidos de carácter urgente ou normal.

Informações vinculativas: 2019-2020

Componente do Indicador	Informações vinculativas			
		2019	2020	2020/2019 em %
Concluídas	N.º informações	1.125	1.656	47,2
	N.º de dias	61.595	62.696	1,8
Pendentes	N.º informações	526	547	4,0
	N.º de dias	71.165	66.429	-6,7
Total	N.º informações	1.651	2.203	33,4
	N.º de dias	132.760	129.125	-2,7
Total do indicador (dias)		80,4	58,6	-27,1

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;
- Reforço das equipas afetas à resposta a este tipo de informações.

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

Alcançou-se em 2020, um resultado de 92,5%, situando-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo a uma taxa de realização de 120,5% e à superação da meta definida. Este resultado evidencia uma evolução positiva face a 2019 e 2018, com um aumento de cerca de 5,3 p.p. e 8,4 p.p., respetivamente.

Comparativamente com o ano de 2019, verificou-se um aumento de 271,2% dos pedidos registados, e de 268,7% dos pedidos concluídos. Os pedidos concluídos até 3 dias úteis observaram um aumento 290,1%.

Este indicador, que avalia não só a capacidade de resposta a questões submetidas eletronicamente, mas também a rapidez dessa resposta, reflete a preocupação crescente da AT em fomentar a utilização dos canais remotos de atendimento no relacionamento com os contribuintes e operadores económicos e que se revestiu de particular importância num ano caracterizado pela situação epidemiológica provocada pela doença COVID-19. As medidas adotadas de combate à pandemia, conduziram a restrições no atendimento presencial e ao reforço dos meios de atendimento não presenciais.

Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis): 2019-2020

Componente do Indicador	Nº de pedidos			2020/2019 em %
		2019	2020	
Nº pendentes no início do ano		6.317	4.672	-26,0
Nº registados no ano		532.813	1.977.869	271,2
Nº concluídos	Total	534.459	1.970.778	268,7
	Até 3 dias	469.912	1.833.257	290,1
Total do indicador (%)		87,2	92,5	

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

- Introdução de novas tipologias e/ou ajustamento de outras por forma a que o direcionamento para a área competente para a resposta seja mais rápido;
- Alargamento do e-balcão á área aduaneira;
- Acompanhamento e apoio permanente às equipas, a nível nacional;
- Monitorização da resposta aos pedidos, incluindo análise da qualidade das respostas dadas;
- Elaboração de Manual de Boas Práticas.

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

O resultado alcançado, em 2020, situou-se em 99,6%, favoravelmente acima do intervalo definido como meta, registando, assim, uma taxa de realização de 117,9%.

Este indicador pretende avaliar o nível de facilidade e autonomia no processo de submissão eletrónica da declaração modelo 3 IRS, evitando-se assim o incómodo da deslocação a um serviço de atendimento presencial.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

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

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

Em 2020, o resultado deste indicador situou-se em 95,9%, favoravelmente acima do intervalo definido como meta, a que corresponde uma taxa de realização de 126,5%.

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

O bom desempenho alcançado neste indicador encontra-se grandemente influenciado pelas medidas adotadas no âmbito da situação epidemiológica decorrente da doença COVID-19, que restringiram o atendimento presencial.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Divulgação do pagamento por débito direto para pagamento de obrigações fiscais;

- Disponibilização da possibilidade do pagamento por débito direto no IVA autoliquidado, resultante da submissão da declaração periódica (DP);
- Alargamento da possibilidade de adesão ao débito direto para pagamento de IUC relativo às categorias de veículos C e D (anteriormente, só as categorias A, B e E estavam contempladas);
- Divulgação/atualização das novas FAQ e folheto informativo relativas à adesão ao débito direto para pagamento de obrigações fiscais;
- Atualização e divulgação do folheto informativo sobre as formas de pagamento de obrigações fiscais, disponíveis a partir do estrangeiro (incluiu os pagamentos MB Way de telemóvel registado em operadora estrangeira).

1.2 Objetivo 2 - Reforçar o combate à fraude e evasão

Indicadores	2018	2019	2020				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
6. Eficácia da cobrança (%)	90,2	88,9	[80;90]	100	50%	87,5	100,0 Atingido
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	99,3	81,2	[90;110]	125	50%	114,5	114,5 Superado

Indicador 6. Eficácia da cobrança (%)

O resultado alcançado, em 2020, situou-se em 87,5%, dentro do intervalo definido como meta, registando, assim, uma taxa de realização de 100%, significando que o indicador foi atingido.

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

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Criação oficiosa de planos de pagamento a prestações de IRS e IRC em cobrança voluntária;
- Criação de planos de flexibilização de pagamentos para o IVA e Retenções na Fonte de IR;
- Monitorização e acompanhamento dos pedidos de pagamentos no âmbito da flexibilização;
- Acompanhamento e controlo dos sistemas de informação, nomeadamente do seu desempenho, aferindo a qualidade dos atos praticados e a rapidez de execução;
- Acompanhamento e controlo da carteira da dívida, nomeadamente através do acompanhamento dos resultados dos órgãos regionais, da disponibilização de informação de gestão e de suporte à decisão, que permite uma maior eficiência na gestão da carteira da dívida e maior eficácia na obtenção de resultados e implementação de medidas de gestão, suportada na análise da maturidade das fases e da dívida;

- Suspensão dos processos de execução fiscal e dos respetivos atos, previsto no regime excecional e temporário de cumprimento de obrigações fiscais, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 10-F/2020, de 26 de março e pela Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março.

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

Em 2020, as ações de inspeção tributária e aduaneira totalizaram 114,5 pontos, resultado que se situa favoravelmente acima do limite superior do intervalo da meta conduzindo deste modo a uma taxa de realização de 114,5%.

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

Realça-se o bom desempenho alcançado, apesar da situação que o país atravessou neste período, provocada pela pandemia COVID-19, ter condicionado grandemente a atividade da inspeção tributária e aduaneira limitando fortemente o desenvolvimento de ações de inspeção no exterior. Contudo, não foi descurado o desempenho da missão cometida à AT, de combate à fraude e evasão fiscais e de proteção e segurança da sociedade, tendo-se implementado, no período em análise, uma série de medidas complementares, ao nível da análise de risco, que contribuiram para uma seleção mais eficaz das ações a realizar.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Reforço, a nível central, da capacidade de acompanhamento de fenómenos de planeamento fiscal agressivo, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo;
- Intensificação da utilização dos instrumentos de cooperação internacional (acordos de troca de informação em matéria fiscal, convenções para evitar a dupla tributação, protocolos e cooperação administrativa);
- Reforço dos controlos aduaneiros, por via da aplicação sistemática de regras comuns de risco, reforçando as medidas complementares de avaliação de risco, no âmbito do combate à fraude, em matéria de subfaturação e fraude financeira;
- Desenvolvimento e implementação de estratégias específicas de gestão dos riscos aduaneiros, designadamente em matéria de segurança geral dos produtos e de precursores de drogas.

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

Indicadores	2018	2019	2020				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
8. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)	3,3	2,7	[3;3,8]	1	20%	2,9	105,6 Superado
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	56,8	60,9	[55;65]	80	20%	60,3	100,0 Atingido
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	95,2	95,6	[93;95]	100	20%	96,9	112,2 Superado
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	-	-	[90;95]	100	20%	98,7	120,5 Superado
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:14	5:12	[5;9]	3	20%	4:38	114,8 Superado

Indicador 8. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)

O resultado alcançado neste indicador foi de 2,9 meses, refletindo uma taxa de realização de 105,6% 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 artigo 57º, n.º 1, da LGT.

Em comparação com o ano anterior, este indicador regista um ligeiro aumento.

Reclamações gratuitas: 2019-2020

Componente do Indicador	Reclamações Gratuitas			
		2019	2020	2020/2019 em %
Extintos	N.º processos	45.793	43.348	-5,3
Pendentes	N.º processos	3.856	6.179	60,2
Total	N.º processos	49.649	49.527	-0,2
	N.º de meses	135.232	141.799	4,9
Total do indicador (meses)		2,7	2,9	5,1

Para o resultado alcançado, em 2020, 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 9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)

A taxa de resolução dos recursos hierárquicos, em 2020, foi de 60,3%, resultado que se situou dentro do intervalo da meta e que conduziu a uma taxa de realização de 100%.

Este indicador mede a capacidade da AT de apreciar e decidir este tipo de processos de contencioso administrativo. Pretende-se reduzir significativamente as pendências neste tipo de processos, em ordem a prestar um melhor serviço aos contribuintes e assegurar-lhes cabalmente os seus direitos e garantias.

Recursos hierárquicos: 2019-2020

Componente do Indicador	Nº de pedidos		
	2019	2020	2020/2019 em %
Pendentes no início ano	3.172	2.694	-15,1
Instaurados	3.444	2.937	-14,7
Extintos	4.032	3.396	-15,8
Total do indicador (%)	60,9	60,3	

Em comparação com o ano anterior, registou-se uma ligeira diminuição no resultado do indicador, pois, apesar de uma diminuição de 14,7% do volume de serviço entrado, o nível de trabalho realizado também diminuiu (15,8%).

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2020 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 e reforço dos recursos humanos afetos à sua análise;
- Controlo do nível de resolução dos recursos hierárquicos nas unidades orgânicas, bem como dos pedidos de informação do processo que impedem a 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 10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)

Em 2020, os reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal totalizaram 96,9%, resultado que se situou favoravelmente acima do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Este indicador, que abrange os reembolsos que têm como prazos limite de pagamento 30 dias ou o final do 2.º mês seguinte ao da entrega da declaração, mede a capacidade da AT em proceder aos reembolsos de IVA dentro do respetivo prazo legal. 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: 2019-2020

Componente do Indicador	Reembolsos		
	2019	2020	2020/2019 em %
Reembolsos pagos dentro do prazo legal	87.213	101.157	16,0
Pedidos de reembolsos de IVA pagos	91.221	104.354	14,4
Total do indicador (%)	95,6	96,9	

A evolução do indicador, nos dois últimos anos, reflete o aumento da capacidade da AT, na manutenção e cumprimento de prazos estipulados legalmente, registando um aumento de 1,3 p.p. no exercício de 2020, relativamente ao período homólogo de 2019.

Este resultado, que traduz um aumento no número de reembolsos pagos dentro do prazo superior a 16,0%, foi conseguido apesar do acréscimo no número de reembolsos pagos em 2020, +14,4%, o que traduz o esforço permanente da AT em dar cumprimento aos prazos legalmente estabelecidos e corresponder às expectativas dos cidadãos e empresas.

Para o resultado alcançado em 2020 contribuíram as seguintes medidas:

- Monitorização do cumprimento dos prazos de pagamento;
- Acompanhamento e monitorização da análise e despacho dos pedidos de reembolso;
- Controlo e análise das situações de emissão de reembolso, para além da data limite;
- Controlo das situações de risco, em colaboração com outros serviços da AT, nomeadamente, a inspeção tributária, a fim de prevenir pagamentos indevidos.

Indicador 11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)

Em 2020, as liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 representaram 98,7%, resultado que conduziu à superação da meta, com uma taxa de realização de 120,5%.

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

Para o resultado obtido em 2020 contribuíram as seguintes medidas:

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

Indicador 12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))

O tempo médio relativo ao desalfandegamento de mercadorias na importação/exportação, em 2020, foi de 4 horas e 38 minutos, resultado que se situou favoravelmente abaixo do intervalo definido como meta.

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

Desalfandegamento na importação e exportação, 2020

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	
2019	254.516.175	647.314	6,553	100.812.857	801.262	2,097	05:12
2020	201.214.743	621.963	5,392	168.692.159	978.104	2,874	04:38
2020/2019 em %	-20,94	-3,92	-17,72	67,33	22,07	37,08	-11,11

Em 2020, o resultado alcançado representa um decréscimo no tempo médio de desalfandegamento de 11,1% em relação ao período homólogo de 2019. 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 2020 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 - Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte

Indicadores	2018	2019	2020				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
13. Comunicações eletrónicas (%)	74,7	81,0	[75;85]	95	20%	79,8	100,0 Atingido
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	77,0	[75;85]	95	20%	51,4	68,5 Não atingido
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	16,0	17,1	[12;18]	25	20%	58,2	208,0 Superado
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,4	97,4	[95;98]	99	20%	97,3	100,0 Atingido
17. Índice de segurança da informação (%)	78,1	81,8	[77;80]	95	20%	81,8	105,1 Superado

Indicador 13. Comunicações eletrónicas (%)

O indicador “Comunicações eletrónicas (%)” registou um resultado de 79,8%, situando-se dentro do intervalo definido como meta.

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

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2020 relacionam-se com a concretização das seguintes medidas:

- Envio comunicações de “Apoio ao Cumprimento Voluntário” por email e colocação de mensagens no Portal, na área pessoal do contribuinte;
- Reforço dos canais de comunicação digital (Portal, APP);
- Simplificação dos processos, permitindo a comunicação digital.

Indicador 14. 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 51,4%, que se situa desfavoravelmente abaixo do intervalo da meta.

CAT – atendimento telefónico, em 2020

Componente do indicador	2019	2020	2020/2019 em %
N.º Chamadas Recebidas	1.870.569	4.491.436	140,11
N.º Chamadas Servidas	1.462.567	2.221.006	51,86
N.º Chamadas Servidas < 120 segundos	1.099.477	1.206.097	9,70
Total do indicador (%)	77,0	51,4	-25,59

O desempenho global do indicador em 2020 foi inferior ao do período homólogo de 2019, influenciado negativamente por ambas as componentes do indicador, registando-se um aumento das chamadas recebidas em 140,1%, sendo que as chamadas servidas aumentaram cerca de 51,9% e as servidas nos primeiros 2 minutos em 9,7%.

O resultado deste indicador foi fortemente influenciado pelas medidas adotadas no âmbito do combate à pandemia do COVID-19, que condicionaram o atendimento presencial, restringindo-o apenas ao atendimento por marcação nos casos em que o assunto não fosse possível de resolver através de canais de atendimento não presenciais. Embora tenha havido um reforço de recursos

afetos ao atendimento telefónico, o acréscimo exponencial da procura excedeu a capacidade máxima do sistema que suporta o CAT, provocando constrangimentos de ordem tecnológica impossíveis de solucionar de imediato pelo prestador do serviço pois implicaram um reforço da sua infraestrutura.

Em 2020, 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, 59% foram asseguradas pelos CAT distritais, 14% pelo CAT central, 22% pelos CAT virtuais, 3% pela área aduaneira e IEC e 2% pela área dos sistemas de informação.

O ano de 2020 com a situação de pandemia a nível mundial, obrigou à introdução, em tempo recorde de um modelo de funcionamento do CAT diferente do que estava em produção. A pandemia da COVID-19, o estado de emergência no país, a necessidade de criar condições para o teletrabalho, o facto do atendimento presencial ser realizado por marcação prévia, tudo associado a uma procura avassaladora deste canal, obrigaram à implementação de medidas visando dar resposta às solicitações dos contribuintes, entre as quais:

- Criação de uma estrutura em termos de recursos humanos muito mais alargada a nível distrital, para ocorrer a uma maior procura e acomodar um elevado número de trabalhadores em teletrabalho;
- Agilização da comunicação entre os funcionários afetos ao CAT;
- Ampliação do apoio em matérias fiscais e em questões técnicas da plataforma;
- 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.

Indicador 15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)

Em 2020, o resultado obtido neste indicador foi de 58,2%, situando-se favoravelmente acima 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 organização. O resultado em 2020 encontra-se grandemente influenciado pelas restrições do atendimento presencial decorrentes das medidas adotadas, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

Atendimento:2019-2020

Componente do indicador	Nº atendimentos realizados			% atendimento	
	2019	2020	2020/2019 em %	2019	2020
Atendimento e-balcão	534.459	1.970.778	268,74	4,6	27,4
Atendimento telefónico	1.462.567	2.221.006	51,86	12,5	30,8
Atendimento presencial	9.690.223	3.009.568	-68,94	82,9	41,8
Nº total dos atendimentos:	11.687.249	7.201.352	-38,38	-	-
Total do indicador (%)	-	-		17,1	58,2

Em 2020, o total de atendimentos diminuiu 38,4% face ao período homólogo de 2019, em resultado da diminuição em 68,9% do atendimento presencial. Por outro lado, o atendimento não presencial (e-balcão e atendimento telefónico) registou um crescimento de 109,9%. A representatividade do atendimento presencial no total dos atendimentos decresceu 41,1 p.p., face a 2019. Para o alcance deste resultado contribuíram, designadamente, as seguintes medidas:

- Elaboração, revisão e disponibilização de cartazes / brochuras / folhetos informativos/ vídeos/ entre outros. de apoio aos contribuintes;
- Disponibilização de FAQ (perguntas frequentes), em colaboração com as áreas da AT;
- Divulgação de informação nas redes sociais (Facebook, Twitter e Youtube);
- Reforço da oferta de canais e serviços disponibilizados de forma digital e da integração entre os canais não presenciais;
- Simplificação dos processos e dos serviços disponibilizados nos canais digitais.

Indicador 16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)

Em 2020, o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi de 97,3%, resultado que se encontra situado dentro dos valores do intervalo definido como meta anual, o que significa que o indicador foi atingido. O resultado deste indicador tem-se mantido relativamente estável, ao longo dos anos.

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

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

SIMRITTA, que visa cumprir o desiderato da gestão por níveis de serviço, fundamentando-se na informação recolhida pelos subsistemas de Monitorização Pró-ativa dos Processos de Negócio, Monitorização da Experiência do Utilizador e Alarmística dos Sistemas de Suporte.

Total de horas de disponibilidade: 2019-2020

Componente do Indicador	Nº total de horas		
	2019	2020	2020/2019 em %
Horas de disponibilidade real	8.531	8.548	0,2
Horas de disponibilidade previsto	8.760	8.784	-
Total do indicador (%)	97,4	97,3	

Para o resultado obtido em 2020 contribuíram, principalmente, as seguintes medidas:

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

Indicador 17. Índice de segurança da informação (%)

Em 2020, 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: 2019-2020

Componente do Indicador	Nº mensal de riscos		
	2019	2020	2020/2019 em %
Nº de riscos implementados (evitados)	120.684	120.684	0,0
Nº de riscos totais	147.464	147.464	0,0
Total do indicador (%)	81,8	81,8	

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 persistentes.

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

Indicadores	2018	2019	2020				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	95,6	93,9	[90;95]	98	30%	91,8	100,0 Atingido
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	-	-	[8;16]	24	35%	16,0	100,0 Atingido
20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	-	-	[1;2]	3	35%	3,0	125,0 Superado

Indicador 18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)

O resultado alcançado neste indicador, em 2020, foi de 91,8%, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

Em 2020, alterou-se a abordagem à avaliação da satisfação dos utilizadores com os diversos canais de atendimento da AT e, para além do habitual inquérito *online*, foi também realizado um

questionário telefónico, com recurso a uma tecnologia que permite uma interação mais humanizada, simulando o diálogo.

O nível global da qualidade percecionada pelos utilizadores dos canais de comunicação com a AT, que responderam aos inquéritos, resultou da média da avaliação global obtida em cada um dos inquéritos, ponderada pelo respetivo número de respostas.

O resultado obtido, apesar dos constrangimentos derivados da pandemia COVID-19 e de problemas técnicos com a atendimento telefónico, foi bastante positivo, evidenciando o reconhecimento, pelos contribuintes, da constante preocupação da AT em providenciar um melhor serviço. Para este resultado contribuíram algumas ações levadas a cabo, em 2020, nomeadamente:

- Reforço das equipas nos vários canais de atendimento da AT, principalmente do e-balcão e do CAT, a nível nacional;
- Disponibilização de um assistente virtual;
- Facilitação do tratamento, através de outros canais, de assuntos que, anteriormente, eram exclusivamente tratados no atendimento presencial.

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

Indicador 19. Execução de Medidas Simplex (pontos)

O resultado alcançado, em 2020, situou-se em 16 pontos, dentro do intervalo definido como meta, registando, assim, uma taxa de realização de 100%, significando que o indicador foi atingido.

Este indicador, inserido no QUAR por força da Lei do Orçamento do Estado para 2020, mede a execução dos projetos da responsabilidade da AT, desenvolvidos ao abrigo do programa Simplex, que abaixo se identificam. A execução foi medida em pontos conforme a fase em que o projeto se encontre: em preparação (objetivos definidos e requisitos levantados); em execução (desenvolvimentos e testes); ou em produção (pilotos ou entrada em produção generalizada).

Execução de Medidas Simplex – 2020

Medida	Designação	Fase	Resultado (em pontos)
#6/2019	IVA Pré-preenchido	Em produção	3
#061/2017	Notificações + Simplex	Em execução	2
#056/2017	Processos inspetivos fiscais online	Em execução	2
#85/2019	ComunicAT	Em execução	2
#100/2019	e-balcão inteligente	Em execução	2
#50/2018	Alfândega + simples	Em execução	2
#49/2018	Pagamento em prestações no Portal das Finanças	Em execução	2
#62/2019	e-Taxfree mobile	Em preparação	1

Das oito medidas Simplex, cuja implementação contribui para este indicador, uma foi concluída e sete transitam para o ano de 2021 com trabalhos em curso. Uma síntese dos trabalhos desenvolvidos em 2020 é apresentada na secção 3.3.

Indicador 20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)

O indicador “Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)” registou um resultado de 3 pontos, 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 2020 a operacionalização atempada dos atos conducentes à “boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação”, a inserção deste indicador no QUAR da AT cumpriu essa prioridade.

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2020 relacionam-se com a concretização das seguintes medidas:

- Designação de um grupo de trabalho para desenvolvimento dos trabalhos preparatórios tendo em vista a criação/implementação de serviços de promoção de segurança e saúde no trabalho na AT;
- Realização, pelo GT, de contatos com entidades públicas e privadas, para recolher documentação e informação e para aferir as boas práticas nas áreas em questão, assim como reuniões de trabalho internas com os responsáveis da área dos recursos humanos e formação e da área financeira e patrimonial, por forma a ser alinhada uma estratégia conjunta de intervenção;
- Audição das estruturas sindicais;
- Elaboração do Regulamento dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho da AT.

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 111,3%, resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2020.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	25%	113,9%	28,5%
Eficiência	25%	113,5%	28,4%
Qualidade	50%	108,8%	54,4%
Avaliação global do desempenho da AT			111,3%

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

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada	Classificação
Eficácia	1	60%	118,3%	71,0%	Superou
	2	40%	107,2%	42,9%	Superou
Eficiência	3	50%	110,6%	55,3%	Superou
	4	50%	116,3%	58,2%	Superou
Qualidade	5	100%	108,8%	108,8%	Superou

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

A taxa de realização de cada objetivo operacional resulta do somatório das taxas de realização ponderadas de todos os indicadores que dele fazem parte. O quadro seguinte apresenta o grau de execução dos vinte indicadores que constam do QUAR AT 2020, 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	[93;96]	94,5	100,0	94,5	100,0	20,0	20,0
		2	[70;95]	82,5	60,0	58,6	126,5	20,0	25,3
		3	[76;86]	81,0	95,0	92,5	120,5	20,0	24,1
		4	[98;99]	98,5	100,0	99,6	117,9	20,0	23,6
		5	[75;85]	80,0	95,0	95,9	126,5	20,0	25,3
	2	6	[80;90]	85,0	100,0	87,5	100,0	50,0	50,0
		7	[90;110]	100,0	125,0	114,5	114,5	50,0	57,2
Eficiência	3	8	[3;3,8]	3,4	1,0	2,9	105,6	20,0	21,1
		9	[55;65]	60,0	80,0	60,3	100,0	20,0	20,0
		10	[93;95]	94,0	100,0	96,9	112,2	20,0	22,4
		11	[90;95]	92,5	100,0	98,7	120,5	20,0	24,1
		12	[5;9]	7,0	3,0	4,38	114,8	20,0	23,0
	4	13	[75;85]	80,0	95,0	79,8	100,0	20,0	20,0
		14	[75;85]	80,0	95,0	51,4	68,5	20,0	13,7
		15	[12;18]	15,0	25,0	58,2	208,0	20,0	41,6
		16	[95;98]	96,5	99,0	97,3	100,0	20,0	20,0
		17	[77;80]	78,5	95,0	81,8	105,1	20,0	21,0
Qualidade	5	18	[90;95]	92,5	98,0	91,8	100,0	30,0	30,0
		19	[8;16]	12,0	24,0	16,0	100,0	35,0	35,0
		20	[1;2]	1,5	3,0	3,0	125,0	35,0	43,8

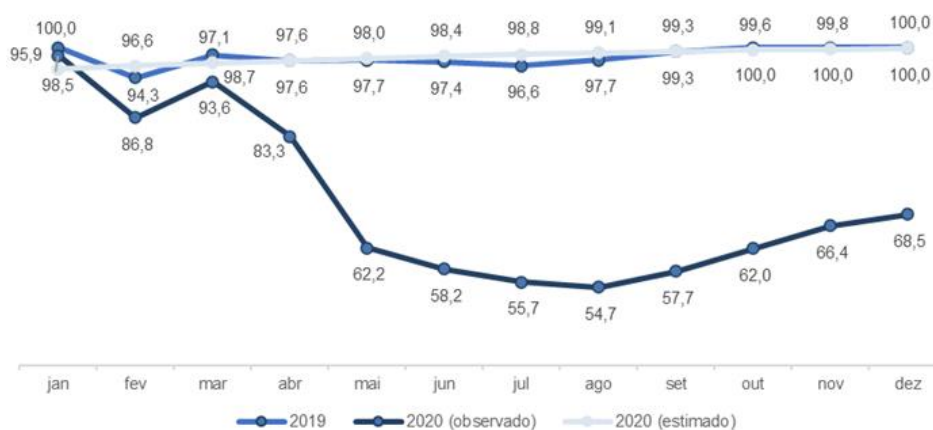
Destes vinte indicadores, 12 (60%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 15, 17 e 20), 7 (35%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 1, 6, 9, 13, 16, 18 e 19) e 1 (5%) apresentou resultados abaixo do planeado (indicador 14).

2.2 Justificação dos desvios

Em 2020, os desvios mais significativos registaram-se nos indicadores 2, 5 e 15, com desvios positivos, e no indicador 14, com um desvio negativo, importando por isso perceber os motivos que justificaram estes desvios:

- Indicador 2, referente a “Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)”, cuja meta fixada entre 70 e 95 dias e valor crítico de 60 dias, obteve um resultado de 58,6 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 126,5%. O desvio registado neste indicador é justificado, essencialmente, pelo reforço das equipas afetas à resposta a este tipo de pedidos, nas áreas em que os mesmos se concentram (IVA e IRS).
- Indicador 5 “Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)”, cuja meta fixada entre 75% e 85%, obteve um resultado de 95,9%, que correspondeu a uma taxa de realização de 126,5%. O desvio positivo alcançado neste indicador é, essencialmente consequência das medidas adotadas no âmbito da situação epidemiológica do COVID-19, que restringiram quer o atendimento presencial, quer as deslocações, criando mudança de hábitos dos cidadãos que cada vez mais optam pelo pagamento através do seu *homebanking*.
- Indicador 14 “Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)”, cuja meta fixada entre 75% e 85%, obteve um resultado de 51,4%, que correspondeu a uma taxa de realização de 68,5%. O resultado deste indicador foi fortemente influenciado pelo contexto da pandemia COVID-19 e as medidas implementadas, na AT, de forma a minimizar os seus efeitos, nomeadamente através das restrições ao atendimento presencial, privilegiando-se os canais não presenciais. Através de modelos econométricos, foi efetuada uma estimativa da taxa de realização de 2020 deste indicador, com base nos valores históricos (2014 a 2019). No gráfico seguinte, podemos comparar as taxas de realização do indicador estimadas para 2020, com as observadas em 2020 e em 2019. Verifica-se que a estimativa para 2020, com base nestes modelos, apresenta um comportamento idêntico ao observado no ano de 2019, pelo que, em condições idênticas, excluindo-se o efeito da pandemia, se teria certamente obtido uma taxa de realização de 100%.

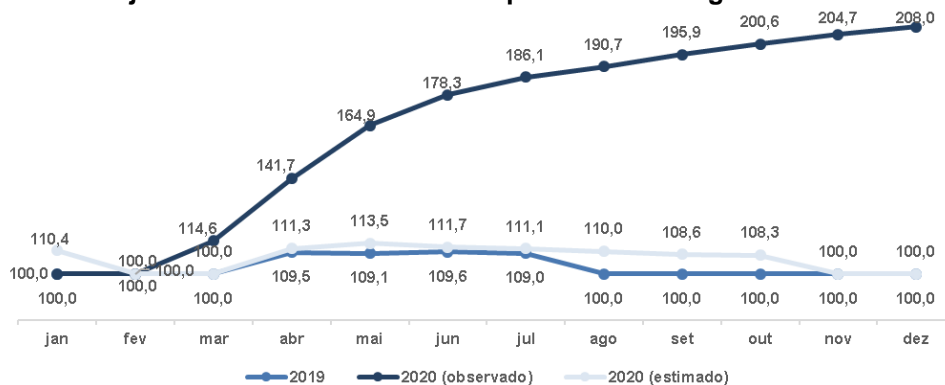
**Taxa de realização do atendimento telefónico (estimado e observado)
janeiro a dezembro de 2020 e período homólogo de 2019**



- Indicador 15 “Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)”, cuja meta fixada entre 12% e 18%, obteve um resultado de 58,2%, que correspondeu a uma taxa de realização de 208%. O desvio registado neste indicador é de sentido inverso ao verificado ao nível do indicador do Atendimento Telefónico, mas também ele justificado pelas medidas adotadas no âmbito da situação epidemiológica do COVID-19, que restringiram fortemente o atendimento presencial, ganhando assim o atendimento não presencial importância acrescida.

Aplicando o mesmo modelo econométrico, também aqui se verifica que a estimativa para 2020, com base nestes modelos, apresenta um comportamento idêntico ao observado no ano de 2019, pelo que, em condições idênticas, excluindo-se o efeito da pandemia, se teria certamente obtido uma taxa de realização de 100%.

**Taxa de realização do atendimento não presencial (estimado e observado)
janeiro a dezembro de 2020 e período homólogo de 2019**



3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2020

3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2020 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 2020

Objetivo operacional	Nº ativ. avaliadas em 2020	Nº de atividades – execução 2020		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Facilitar o cumprimento voluntário	36	34	1	1
2. Reforçar o combate à fraude e evasão	18	18	-	-
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	44	43	-	1
4. Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte	16	16	-	-
5. Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte	110	106	2	2
Total	224	217	3	4
Em % do total	100%	97%	1%	2%

3.2 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos mais relevantes implementados durante o ano de 2020:

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Alargamento das comunicações via Portal das Finanças	Foram desenvolvidos os trabalhos para mais três comunicações a efetuar pelos contribuintes, no portal das Finanças, para melhor assegurar o pré-preenchimento da declaração Modelo 3 do IRS e garantir um correto enquadramento dos rendimentos e das deduções à coleta por despesas efetuadas. Estas três comunicações são: (i) comunicação dos contratos de arrendamento de Longa Duração (aplicação disponibilizada ainda no final de 2020); (ii) comunicação de despesas de educação em estabelecimentos de ensino nos territórios do interior do continente ou nas Regiões Autónomas (aplicação disponibilizada no início de 2021); e (iii) comunicação de encargos com arrendamento motivados pela transferência da residência permanente para território do interior do continente (aplicação disponibilizada no início de 2021).
Aplicação do CAU (Código Aduaneiro da União) e modernização das Alfândegas da EU	Foram efetuadas todas as ações necessárias para efeitos da aplicação do CAU, relevando-se: (i) a atualização de instruções, e (ii) os trabalhos conducentes à implementação: <ul style="list-style-type: none"> ✓ do Sistema INF em 1 de junho de 2020; ✓ da nova versão do Sistema das Decisões Aduaneiras em 1 de julho de 2020; ✓ da fase 1 do ICS2, em 15 de março de 2021; ✓ do novo sistema informático na importação para tratamento das remessas de baixo valor em 1 de julho de 2021; ✓ do alargamento do SDS à via postal, através do desenvolvimento de um anovo sistema informático, em setembro de 2021. Deu-se início aos trabalhos conducentes ao reajustamento dos atuais sistemas ao CAU, estando em caus os seguintes sistemas: STADIMP, SDS, STADAEXP, STADATRAN, ECS-DSS/NR. Entrada em exploração do Sistema de Licenciamento Eletrónico (e-SLE).
DMIS- Declaração Mensal do Imposto do Selo	Continuação dos 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.
e-instaura - Instauração via Portal de Finanças	O projeto e-instaura – Instauração via Portal das Finanças irá 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. Permitirá, também, a inserção de mais do que um executado, responsável pelo pagamento da dívida (responsabilidade solidária), no momento da submissão das certidões de dívida. No decorrer de 2020, realizaram-se diversas reuniões com a área dos sistemas de informação com vista a delinear e transmitir as regras e definições subjacentes à sua conceção. Foram definidos os requisitos que visam a sua implementação.
Evolução do Sistema SIC - Estampilhas especiais para Bebidas Espirituosas	Apresentação da ficha de projeto com as especificações técnicas, tendo em vista seu o desenvolvimento. Face à necessidade de envolver outros organismos, em particular a Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM), as diligências em vista à implementação decorrerão em 2021.
Evolução e disponibilização de novas APP	APP para leitura das estampilhas especiais dos produtos do tabaco, de forma a permitir verificar a respetiva autenticidade, a desenvolver em colaboração com a INCM: foi remetida para momento posterior a reanálise do seu desenvolvimento, considerando que tem vindo a ser conferida maior atenção aos procedimentos em vigor relativos ao regime da rastreabilidade aplicável aos cigarros e ao tabaco de enrolar.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Evolução Funcional no âmbito da Troca de Informação Internacional	<p>No âmbito do envio e receção dos dados, foram implementadas melhorias no processo de acompanhamento e controlo da informação, o que permitiu atualizar os processos de validação dos dados, aumentando significativamente a sua fiabilidade, tendo ainda sido revistas as tabelas de disponibilização da informação. Foram igualmente implementados módulos estatísticos relativos à receção e envio dos dados.</p> <p>No âmbito do Sistema Integrado de Trocas de Informação (SITI), foram melhoradas as funcionalidades relativas ao registo e tramitação de processos, à troca de pedidos com as Direções de Finanças, à identificação manual e à disponibilização das consultas na aplicação, nomeadamente com nova visualização.</p> <p>Relativamente à qualidade e à utilização dos dados, foi aumentada a eficácia do processo de <i>matching</i> e, em consequência, o <i>scoring</i> da identificação dos contribuintes melhorou, tendo sido alcançadas taxas de identificação globais superiores a 80%, sendo que para alguns tipos de troca essa taxa foi superior a 90%.</p> <p>Foram, ainda, criados os automatismos para deteção de divergências e de faltosos, nomeadamente com a disponibilização automática de <i>views</i> no SITI para iteração automática com outras aplicações. Adicionalmente foi melhorada a informação de gestão, mediante a produção automática de mapas padronizados, tendo ainda sido criado um <i>dashboard</i> com toda a informação de gestão sobre as trocas internacionais de informação.</p>
Evolução funcional do Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais (SGRI)	<p>Em 2020, concluíram-se os seguintes trabalhos: módulo de gestão de convenções e taxas de retenção, permitindo uma maior flexibilidade na aplicação, nomeadamente no que se refere à sua atualização logo que ocorra uma alteração ao nível das CDT ou nas taxas de retenção aplicáveis; opção de exportação de dados permitindo uma análise massificada dos mesmos; possibilidade de anulação de pedidos efetuados sempre que não sejam enviados os documentos no prazo legal previsto; disponibilização da fundamentação para os processos objeto de arquivamento; consultas parametrizadas para gestão e tramitação de processos; ligação ao sistema de audição prévia com possibilidade de <i>upload</i> de documentos e revisão do processo de emissão automática de ofícios.</p> <p>Foram, ainda, iniciados os seguintes trabalhos, cuja conclusão está prevista para 2021: ligação aos <i>webservices</i> das aplicações SICAT e SICJUT; incorporação de uma matriz de risco na análise dos pedidos de reembolso internacionais, que agilizará a decisão deste tipo de reembolsos; interface com os sistemas da área da cobrança e módulo dedicado à informação de gestão.</p>
Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências	<p>Desenvolvimento de um modelo do Sistema de Gestão por Competências (SGC) que servirá de base à nova avaliação permanente na AT prevista nos artigos 23º e seguintes do Decreto-Lei nº 132/2019, de 30/08.</p>
GIA - Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma	<p>Foi realizado um estudo sobre as funcionalidades a inserir na APP – AT GO e o desenvolvimento de grande parte dos serviços que a APP deve conter. Foram efetuados parte dos testes de aceitação. Prevê-se a disponibilização da APP no segundo semestre de 2021.</p>
Implementação do SLC nas Tesourarias das Estâncias Aduaneiras	<p>Decorreram os procedimentos de contratação de serviços de desenvolvimento aplicacional prevendo-se que os trabalhos se iniciem no primeiro trimestre de 2021.</p>
IVA e-commerce	<p>Implementação do modelo do balcão único (OSS) para o comércio eletrónico, conforme a legislação da UE e a vigorar a partir de 1 de julho de 2021, adaptando os sistemas tributários em conformidade e desenvolvimento de um sistema para processamento das declarações aduaneiras específicas para estes fluxos.</p>
Participação de Rendas	<p>Entrega da Participação de Rendas prevista no art.º 15º-N do Decreto-Lei nº 287/2003, de 12 de novembro, 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 Serviço de Finanças.</p>
Possibilidade de entrega de contencioso judicial e administrativo diretamente no Portal das Finanças	<p>O projeto não foi iniciado, transitando para 2021</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Recuperação Internacional de Créditos (RIC)	<p>Em 2020, iniciaram-se os trabalhos para esta nova aplicação informática de suporte à assistência mútua na recuperação internacional de créditos tributários a que Portugal está obrigado, não só por via da transposição de legislação comunitária como, também, no âmbito de algumas das Convenções bilaterais para eliminar a Dupla Tributação Internacional e, ainda, da Convenção Multilateral de Assistência Administrativa em matéria fiscal, da OCDE, a qual que também prevê este tipo de assistência entre os Estados signatários da mesma, que, em finais de 2020, eram já mais de 130.</p> <p>A RIC visa a centralização e informatização da totalidade dos pedidos de assistência na recuperação de créditos, recebidos e enviados de e para outros Estados e jurisdições.</p> <p>No ano de 2020, procedeu-se ao levantamento de todas as especificações técnicas necessárias ao desenvolvimento das funcionalidades antes referidas, as quais, segundo se prevê, serão implementadas ao final do primeiro semestre de 2021</p>
Remessa via webservice de recursos de contraordenação	O projeto não foi iniciado, transitando para 2021
Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica	Especificação de requisitos e desenvolvimento de aplicação SIGWeb de partilha e validação de dados georreferenciados de caracterização biofísica do terreno e de outros atributos com interesse para a formação do modelo de Avaliação de Prédios Rústicos.
Programa de Controlo do Cumprimento das Obrigações Tributárias (POT)	Encontra-se em desenvolvimento.
Horizontal Monitoring	Apesar de não ter sido desenvolvida qualquer atividade, importa referir a participação no projeto da União Europeia (<i>Cooperative Compliance Project</i>), que tem subjacente a tal perspetiva de <i>compliance</i> , no caso na vertente dos preços de transferência e da avaliação do risco conjunto por várias administrações fiscais dos EM participantes.

3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+)

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

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Processos inspetivos fiscais online (medida #56/2017 ,medida #200/2016)	Considerando a sua complexidade, este projeto encontra-se em fase de desenvolvimento, prevendo-se a sua operacionalização progressiva durante o ano de 2021.
Notificações + simples (medida #61/2017)	Mantêm-se em curso os trabalhos para a simplificação do conteúdo e do formato de notificações, tendo em vista a disponibilização, nos primeiros meses de 2021, dos primeiros modelos objeto de simplificação.
Pagamento em prestações no Portal das Finanças (medida #49/2018)	No decorrer de 2020, realizaram-se diversas reuniões com a área dos sistemas de informação com vista a delinear e transmitir as regras e definições subjacentes à sua conceção. Foram definidos os requisitos que visam a sua implementação, ou seja, à disponibilização, no Portal de Finanças, do acesso para submissão de pedido de pagamento a prestações de dívidas em execução fiscal.
Alfândega + simples (medida #050/2018)	Medida que tem como objetivo a disponibilização, no portal, da AT, de informação aos respetivos destinatários sobre o estado do desalfandegamento das suas remessas postais na importação, que por economia de meios técnicos será concretizada na fase de implementação do sistema que tratará as declarações respeitantes a remessas de baixo valor, em julho de 2021.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
IVA pré-preenchido (medida #6/2019)	A AT disponibilizou, no Portal das Finanças, o IVA Automático, funcionalidade que permite o pré-preenchimento nas declarações periódicas de IVA.
E-taxfree Mobile (medida #62/2019)	A medida está em preparação, a AT irá disponibilizar uma solução que permita desmaterializar o processo de devolução do IVA assente em dispositivos móveis, oferecendo aos turistas um processo mais simples e automático.
ComunicAT (medida #85/2019)	Os trabalhos, que visam desenvolver novos modelos de comunicação entre a AT e os contribuintes, centrados nas necessidades destes últimos, de forma a estimular uma melhor compreensão dos conteúdos e objetivos das mensagens da AT, focaram-se em 2020 no objetivo de simplificação do conteúdo e do formato de notificações. Os mesmos mantêm-se em curso, tendo em vista a disponibilização, nos primeiros meses de 2021, dos primeiros modelos objeto de simplificação.
E-balcão inteligente - 1ª fase (medida #100/2019)	No âmbito desta medida, a AT começou, a título experimental, a alavancar os resultados da implementação de um projeto piloto que acompanhou a campanha de submissão da modelo 3 IRS, para dar ao mesmo um âmbito de matérias mais alargado. Os resultados do projeto piloto e o feedback recebido através de questionários aos contribuintes que o utilizaram foram analisados, em colaboração com o LabX da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), tendo o mesmo sido retomado em outubro, ainda a título experimental, mas agora com um âmbito de matérias mais alargado. Os trabalhos terão continuidade em 2021.
Notificações simples e uniformes (medida #27/2019)	Construção de notificação “tipo”, em colaboração com a área da Justiça, para servir de base aos futuros modelos de notificações mais simples e intuitivas a remeter pela AT.
Morada Única Digital (MUD) e Notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças (medida #14/2018)	Mantêm-se em curso os trabalhos para a disponibilização das notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças. Relativamente à implementação do canal da MUD, encontram-se em curso as reuniões entre a AT e AMA.

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

A avaliação do desempenho da AT, em 2020, situou-se nos 111,3%, 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;
- Flexibilidade e capacidade de adaptação à mudança;
- Abrangência da oferta de serviços online ao contribuinte;
- Utilização generalizada de novas tecnologias e dispositivos móveis;
- Estreita cooperação com entidades públicas nacionais, outras administrações fiscais e aduaneiras e organizações internacionais.

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

- Constrangimentos decorrentes da pandemia associada à doença COVID-19, nomeadamente: adaptações constantes dos sistemas informáticos, fruto do grande volume de legislação publicada e contração da atividade económica na maior parte dos setores de atividade;

- Crescente intervenção da AT, com a inerente necessidade de afetação de recursos, no apoio à atividade de outras áreas da administração pública, de que constituem exemplos (i) o cálculo da insuficiência económica para efeitos do acesso dos cidadãos a isenções e benefícios (como é o caso das isenções de taxas moderadoras na saúde e das tarifas sociais) e (ii) implementação de medidas de apoio à economia, com particular relevância no contexto pandémico;
- 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;
- 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 que integram o 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 2020, a taxa média de utilização³ dos recursos foi de 94,8% face ao planeado para o conjunto do ano (11.625), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 11.021, valor ligeiramente inferior (-2,0%) face ao existente no início do ano (11.243 efetivos).

Numa análise comparativa com o planeado para 2020, verifica-se, pelo quadro abaixo, um valor inferior ao previsto de 604 trabalhadores, que advém, essencialmente, da incapacidade de repor os trabalhadores saídos por motivo de aposentação (244), falecidos (30) e outros motivos (30). É, também, visível um desvio bastante acentuado entre o valor previsto e o executado em determinadas carreiras. Este desvio resulta de, ainda, não se encontrarem concluídos os procedimentos de Mobilidades Intercarreiras (MIC) que se encontram em curso.

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

Recursos humanos 2020

Recursos Humanos (Carreiras 2019)	Recursos Humanos (Carreiras 2020)	Realizado 2019 (31/12/2019)	Planeado 2020	Realizado 2020 (31/12/2020)	Desvio 2020 face ao planeado	Desvio 2020 face a 2019
Dirigente - direção superior	Dirigente - direção superior	17	17	17	0	0
Dirigente intermédio	Dirigente intermédio	273	256	269	13	-4
Chefia tributária	Chefia tributária	1.240	1.251	1.210	-41	-30
Investigação tributária	Investigação tributária*	6	6	6	0	0
Técnico superior	Técnico superior (a)	420	613	471	-142	51
Técnico superior aduaneiro	Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	254	482	242	-240	-12
Especialista informática	Especialista informática (a)	97	148	98	-50	1
Técnico economista	Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	98	99	94	-5	-4
Técnico jurista	Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	16	16	14	-2	-2
GAT-gestão tributária	Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	1.166	1.764	1.126	-638	-40
GAT-inspeção tributária	Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira (a)	2.549	2.557	2.514	-43	-35
GAT-técnico de administração tributária adjunto	*Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	2.833	2.242	2.765	523	-68
Técnico verificador aduaneiro	Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira	218	47	216	169	-2
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2	2	2	0	0
Secretário aduaneiro	Secretário aduaneiro*	172	160	169	9	-3
Técnico informática	Técnico informática	63	73	61	-12	-2
Verificador auxiliar aduaneiro	Verificador auxiliar aduaneiro*	543	541	563	22	20
Assistente técnico	Assistente técnico	900	955	856	-99	-44
Pessoal ex- Junta Crédito Público	Pessoal ex- Junta Crédito Público	1	1	0	-1	-1
Assistente operacional	Assistente operacional	375	394	328	-66	-47
Outras	Outras (b)	0	1	0	-1	0
TOTAL		11.243	11.625	11.021	-604	-222

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

Em 2020, a gestão dos recursos humanos da AT foi especialmente complexa, uma vez que, em paralelo com o desenvolvimento da atividade regular nesta área, foi necessário desenvolver e implementar um sistema de acompanhamento permanente da pandemia da doença COVID-19, com especial e direta intervenção dos Recursos Humanos da AT. Destaca-se no âmbito específico da pandemia da doença COVID-19:

³ (Nº de efetivos no final do ano / Nº efetivos planeados para o ano) * 100

- Elaboração do projeto do Plano de Contingência da AT, a proposta de criação das estruturas de acompanhamento [ao nível central o Gabinete de Gestão do Vírus (GGV) e o Núcleo Central de Acompanhamento do Vírus (NCAV), e, a nível regional, os Núcleos Regionais de Acompanhamento do Vírus (NRAV)];
- Análise e resposta diária aos serviços da AT, em matéria de identificação de casos suspeitos/casos positivos e da necessidade de efetuar procedimentos de descontaminação;
- Análise dos diversos diplomas legais publicados neste âmbito, desde março de 2020, com a consequente elaboração de orientações para os serviços e trabalhadores, com especial incidência em matéria de teletrabalho e na manutenção da regular organização e funcionamento dos serviços (particularmente quando envolvia funções presenciais).

Nas demais matérias, destaca-se:

- Desenvolvimento dos trabalhos conducentes à elaboração dos diplomas regulamentares do Decreto-Lei nº 132/2019, de 30/08 (de que é exemplo a regulamentação dos suplementos);
- Desenvolvimento do processo tendente à implementação na AT de um sistema de gestão por competências/avaliação permanente, na sequência da publicação do citado diploma;
- Elaboração de proposta de recrutamento de pessoal para a AT, visando o reforço de efetivos nas carreiras especiais, numa lógica plurianual;
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos, necessária para preparação do processo avaliativo em SIADAP 2 (2020) e 3 do ciclo 2019/2020;
- Preparação da realização do concurso para as carreiras subsistentes da AT, a que se refere o artigo 38º do Decreto-Lei nº 132/2019, de 30/08, com a elaboração da proposta relativa ao regulamento do respetivo curso de formação;
- Realização dos procedimentos concursais para os cargos de direção intermédia de 1.º e de 2.º graus, em virtude da designação, em regime de substituição, dos dirigentes;
- Acompanhamento dos 17 concursos de acesso abertos no final de 2019 para as extintas carreiras especiais da AT;
- Formalização da conclusão do período experimental dos técnicos de administração tributária adjuntos e manutenção do acompanhamento do período experimental dos técnicos superiores aduaneiros;
- Desenvolvimento/conclusão dos ciclos de avaliação permanente para mudança de nível nas carreiras do extinto GAT;
- 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 e, no âmbito do reforço por via do BREXIT, acompanhamento da mobilidade intercarreiras para a carreira de verificador auxiliar aduaneiro.

6.1.1 Igualdade de género

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

A evolução em matéria de género dos trabalhadores da AT tem vindo a refletir uma situação gradualmente mais paritária, atingindo, em 31/12/2020, 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 2020, a despesa total da AT foi de 639,1 milhões de euros, 3,2% superior à despesa do ano anterior, conforme mostra o quadro seguinte.

Recursos financeiros em 2020

(milhões de euros)

	2019	2020	2020/2019 em %	2020 % do total
Despesas com pessoal	474,5	491,2	3,5	76,9
Aquisição de bens e serviços	120,5	106,2	-11,9	16,6
Outras despesas correntes	1,9	1,9	0,0	0,3
Despesas restantes	0,5	0,5	0,0	0,1
Despesas correntes	597,5	599,7	0,4	93,8
Despesas de capital	21,9	39,4	79,6	6,2
Despesas de capital	21,9	39,4	79,6	6,2
Total	619,4	639,1	3,2	100,0

As despesas com pessoal representaram 76,9% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços com 16,6%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2020, representaram 6,2%.

Em 2020, a gestão dos recursos financeiros, assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

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

6.2.1 Fontes de financiamento

Os recursos financeiros utilizados pela AT, em 2020, proveem de cinco fontes de financiamento, conforme discriminado no quadro seguinte.

Recursos financeiros 2020 – fontes de financiamento
 (milhões de euros)

	Realizado	% face ao total
Receitas gerais provenientes do OE	231,4	36,2
Receitas próprias	299,6	46,9
Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores	17,8	2,8
Receitas do FET e do FEA	87,8	13,7
Fundos comunitários	2,5	0,4
Total	639,1	100,0

Em 2020, como é possível verificar, 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.

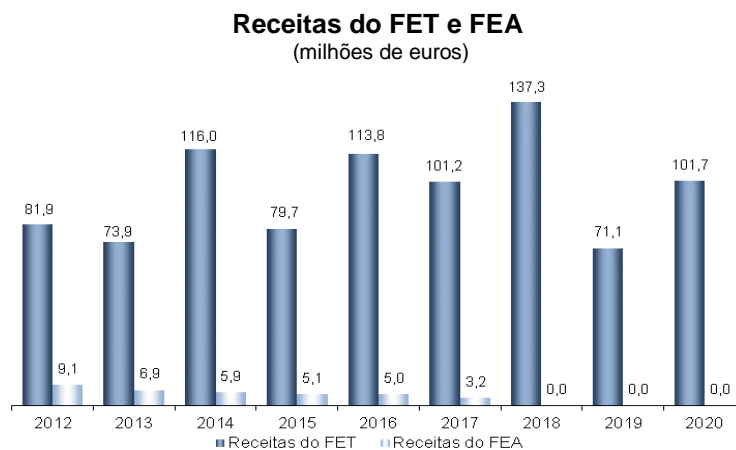
Receitas próprias

As receitas próprias da AT, em 2020, registaram um acréscimo de 27,64 milhões de euros face a 2019.



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.



Projetos comunitários

Durante o ano de 2020 foram levados a cabo nove projetos comunitários, apresentados no quadro seguinte. Os dois primeiros respeitam ao ano económico de 2018, estando-se a aguardar os correspondentes acertos finais.

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.	
					2020	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		0,20
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Leixões	2,00	1,33	1,00	0,27	0,70	1,20
Gestão Integrada de Atividades por Conta Própria, em Suporte Multiplataforma	1,00	1,00	0,57	0,70	0,13	0,40
Gestão de Conhecimento Orientado ao Contribuinte	0,78	0,52	0,45	0,75	0,07	0,13
E-Balcão Inteligente	0,30	0,20	0,17	0,01	0,01	0,01
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Setúbal	1,90	1,90	1,52		0,47	1,23
Scanner Lis Airport	0,12	0,12	0,10		0,05	0,05
Fatura sem Papel	0,48	0,39	0,22			
Despesa Total	13,68	8,03	5,56	4,12	1,43	4,29

Dos referidos projetos, durante o ano económico de 2020, receberam-se incentivos no montante total de 1,43 milhões de euros, que contribuiram para o valor acumulado de 4,29 milhões de euros.

O montante de 1,43 milhões de euros corresponde à receita comunitária recebida de reembolsos intermédios/finais no valor de 0,42 milhões de euros e ao montante de 1,01 milhões de euros proveniente dos protocolos celebrados com a APDL-Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo, SA e com a APSS-Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A.

Acresce, ainda, a gestão financeira do Programa comunitário Alfândegas 2020, com um orçamento anual de cerca de 247 mil euros e o valor de pagamentos de 123,5 mil euros. O orçamento do Programa ETCIT para o ano 2020 foi de 9.634 euros.

6.2.2 Despesa realizada

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2020 por fontes de financiamento. A análise do quadro permite concluir que 94,5% das receitas gerais, provenientes do OE, se destinaram a despesas com pessoal. As receitas próprias da AT financiaram 81,9% das despesas com aquisições de bens e serviços e 77% das despesas de investimento, bens de capital.

Recursos financeiros 2020 – despesa por fontes de financiamento

(milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Total	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	225,2	269,1	17,6	87,8	599,7	0,0	599,7
Despesas com pessoal	218,6	179,8	5,0	87,8	491,2	0,0	491,2
Aquisição de bens	0,0	5,6	0,0	0,0	5,6	0,0	5,6
Aquisição de serviços	6,6	81,4	12,6	0,0	100,6	0,0	100,6
Outras despesas correntes	0,0	1,9	0,0	0,0	1,9	0,0	1,9
Despesas restantes	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,5
Aquisição de bens de capital	6,2	30,5	0,2	0,0	36,9	2,5	39,4
Edifícios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros	6,2	30,5	0,2	0,0	36,9	2,5	39,4
Despesa Total	231,4	299,6	17,8	87,8	636,6	2,50	639,1

Despesas com pessoal

Em 2020, as despesas com pessoal apresentaram um aumento de 3,5%, em relação a 2019.

Despesas com pessoal 2020 (milhões de euros)

	2019	2020	2020/2019 em %
Remunerações certas e permanentes	305,1	314,8	3,2
Abonos variáveis ou eventuais	76,2	78,8	3,3
Segurança social	93,2	97,7	4,8
Total	474,5	491,2	3,5

Despesas em outros bens e serviços

Em 2020, relativamente a 2019, verificou-se um acréscimo de 2% na despesa das principais rubricas, que, apesar do acentuado decréscimo das despesas com avaliadores, CTT e das rendas foi compensado pelo acréscimo das despesas com os bens e serviços informáticos e das custas e taxas de justiça.

Despesas com outros bens e serviços 2020 – principais rubricas (milhões de euros)

	2019	2020	2020/2019 em %
Rendas	28,5	26,1	-8,7
CTT	24,2	19,2	-20,5
Bens e serviços de informática	54,6	65,5	20,0
Avaliadores	4,0	2,5	-37,0
Custas processuais e taxas de justiça	5,1	5,4	7,4
Total	116,5	118,8	2,0

6.2.3 Despesas com publicidade institucional

Em 2020, as despesas com ações publicitárias ascenderam a 14.890 euros.

6.2.4 Contratação pública

O ano de 2020 ficou marcado pelo estado pandémico resultante da doença COVID-19 e das alterações de paradigma na organização do trabalho da mesma decorrente. As prioridades de contratação passaram, assim, a ser todas aquelas que tivessem por fim assegurar a implementação e posterior manutenção das condições de teletrabalho/trabalho remoto, bem como a segurança sanitária das instalações e dos trabalhadores da AT cujas funções não permitiram o trabalho remoto, seja por via de aquisição de bens e serviços, seja na logística da distribuição desses bens.

Por outro lado, os colaboradores da área da contratação tiveram que se adaptar (como grande parte dos trabalhadores da AT) ao teletrabalho, diga-se, com manifesto sucesso em termos de não ter havido uma quebra de produtividade, antes pelo contrário, se ter assistido ao aumento da mesma.

No quadro seguinte são apresentados, relativamente à contratação pública em 2020, o número de procedimentos realizados, bem como as quantias envolvidas.

Contratação pública 2020 – tipo de procedimento

	Nº procedimentos realizados				Despesa	
	Concluídos	Em curso	Total	% do total	Milhões de euros	% do total
Ajuste direto	102	28	130	24%	4,455	9%
Acordo Quadro	227	74	301	56%	29,411	61%
Contrato público	58	51	109	20%	14,252	30%
Total	387	153	540	100%	48,118	100%

Verifica-se que o acordo quadro e a consulta prévia continuam a ter o maior volume de procedimentos realizados (56%), bem como aquelas que envolvem maior despesa (61%).

Em 2020, no que respeita ao volume de procedimentos, houve um incremento de 20% face a 2019, sendo que o acréscimo dos procedimentos concluídos em 2020 teve um crescimento de 57% face ao ano anterior. Também foi possível diminuir em 25% os procedimentos em curso (pendências).

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

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

6.2.5 Logística

Também na área de logística, as prioridades de atuação foram focadas no assegurar das condições para o exercício de funções em teletrabalho e segurança sanitária de trabalhadores e instalações, sempre que o teletrabalho não fosse viável.

Nesse sentido, foi assegurado o transporte de equipamentos informáticos e documentos para a residência dos trabalhadores em teletrabalho (sempre que solicitado) e distribuídas pelos vários serviços da AT um conjunto de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) que ascendeu a 1.267.040 unidades, entre máscaras cirúrgicas, luvas, batas de proteção, proteção de calçado e viseiras. Foi, igualmente, assegurada a distribuição de gel desinfetante. Criou-se, também, uma App destinada ao registo das requisições/necessidades e consumos das referidas EPI.

Foram realizadas 67 intervenções de descontaminação em instalações da AT, com um tempo médio de resposta de 27 horas, permitindo mitigar os constrangimentos resultantes do encerramento temporário de serviços.

Embora o foco tenha sido este conjunto de tarefas, tal não foi impeditivo de continuar os programas de saneamento e limpeza de instalações, recolhendo-se os bens abatidos e demais resíduos existentes (*toners*, papel, entre outros), que foram, posteriormente, destruídos em centros de reciclagem legalmente habilitados, mantendo os objetivos de assegurar os níveis de segurança e higienização dos locais de trabalho, e de libertação de espaços ocupados com material desnecessário, permitindo uma melhor racionalização das instalações.

Deste programa resultou a recolha e envio, para centros de reciclagem, de mais de 274 toneladas de resíduos, contribuindo, mais uma vez, para a redução da pegada ecológica, através do encaminhamento de resíduos para o circuito de reciclagem definido pela Agência Portuguesa do Ambiente.

Conscientes do atual estado da frota automóvel da AT, foram analisados 59 veículos, tendo sido propostos para a afetação à frota da AT oito veículos, dos quais sete já foram autorizados. Mais uma vez, verificou-se que esta reduzida taxa de aproveitamento é consequência do facto das viaturas analisadas terem, na sua esmagadora maioria, mais de 18 anos desde a 1.^a matrícula, bem como não terem uma adequação técnica e funcional para integrarem a frota da AT.

Na prossecução do compromisso de racionalização e economia de recursos, através da centralização da entrada de correspondência nos Serviços Centrais, o Núcleo de Gestão Documental (NGD), deu entrada a cerca de 49.676 registos, o que representou uma quebra de 3% face ao ano anterior.

Foi, também, criado o grupo de trabalho “Uniformes AT”, tendo sido apresentado um Projeto Gráfico dos Uniformes da AT.

6.3 Instalações

Em 2020, a AT, considerando o estado de pandemia em que vivemos desde março, implementou as condições necessárias ao nível das instalações e dos equipamentos individuais de proteção para manter em funcionamento todos os serviços, em todos os concelhos do país, ainda que apenas com atendimento por marcação. Esta nova situação exigiu grande esforço de adaptação de espaços de trabalho e de atendimento por forma a criar condições e segurança tanto para os contribuintes como para os seus trabalhadores, dando sempre cumprimento aos novos normativos das Autoridades de saúde pública.

Foi, ainda, dada continuidade ao trabalho de colaboração com entidades públicas, nomeadamente com os Municípios e com a AMA, com vista à reinstalação dos serviços de atendimento integrados com outros organismos públicos, com o intuito de manter os serviços da AT em todos os concelhos do país garantindo, assim, um serviço de proximidade com os cidadãos.

A AT participou ativamente no programa para reorganização dos serviços de atendimento da administração pública, nomeadamente com o reforço da rede de Lojas de Cidadão de iniciativa municipal, tendo sido, em 2020, concretizada, neste âmbito a reinstalação do Serviço e Finanças (SF) de Alvaiázere. Foram, também, realizados estudos e acompanhados projetos para implementação de um conjunto de novas Lojas de Cidadão cujas obras já se encontram em curso e que têm abertura prevista para 2021.

Em colaboração com o Instituto de Gestão Financeira de Equipamentos da Justiça (IGFEJ) foram reinstalados o SF de Nisa e o SF de Meda, com obras realizadas integralmente pela AT, tendo sido, ainda, desenvolvidos estudos com vista à reinstalação de outros SF em Palácios de Justiça.

A AT participou, em conjugação com a EMPA – Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades, no programa de acessibilidades aos serviços públicos e na via pública tendo iniciado já em 2020 a alteração dos acessos a vários serviços em que não eram cumpridas as normas de acessibilidade a pessoas condicionadas na sua mobilidade. Este programa terá, em 2021, desenvolvimento com vista resolver as situações anómalas ainda existentes.

Em 2020, foram concretizadas as reinstalações das Delegações Aduaneiras de Elvas, Portimão e Sines. Estas reinstalações vieram dotar estas instâncias aduaneiras de instalações mais funcionais e seguras, melhorando significativamente as condições de trabalho de atendimento. Ainda no âmbito das instalações aduaneiras, foi realizado o acompanhamento dos estudos e da implementação do reforço da capacidade inspetiva com a instalação de novos equipamentos de *scanner* em Sines e Leixões.

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

Foram realizadas obras de reorganização, conservação e racionalização nos SF de Mesão Frio, Sever do Vouga e Montemor-o-Novo.

Tendo em vista a consolidação da imagem corporativa da AT foi dada continuidade a renovação de sinalética aplicada em inúmeras instalações, verificando-se que, em 2020, todas as instalações possuem 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 2020, foi dada continuidade ao reforço da segurança energética ao nível do Centro de Dados tendo sido concretizada a beneficiação da infraestrutura com remodelação do Quadro de Comando dos Geradores de Emergência, de forma a ser garantida a manutenção da redundância existente.

Considerando a necessidade de uma utilização mais consciente e sustentável dos recursos energéticos, a AT, dando continuidade ao seu programa iniciado a 2018 no sentido de obtenção de uma maior eficiência energética ao nível das suas instalações, nomeadamente, ao nível da iluminação artificial dos espaços de trabalho e dos respetivos sistemas de ar condicionado, atendendo às metas da União Europeia no sentido de poupar o consumo até 32,5% de energia no espaço europeu, e reduzir em, pelos menos, 40% (em relação a 1990) as emissões de gases poluentes com efeito estufa, desenvolveu as seguintes ações:

- Na iluminação, deu-se continuidade à implementação das ações de modernização de vários sistemas de iluminação com a substituição de luminárias tradicionais por luminárias LED, em mais de 48 serviços, com efetiva redução de consumos de energia;
- Foi dada continuidade à modernização das instalações de ar condicionado otimizando os projetos no caso dos novos sistemas de climatização, e sob a sigla dos EEE (economia, eficiência e eficácia) e, no caso da renovação dos velhos aparelhos, prosseguiu-se o programa de anos anteriores, o que permitiu a substituição, em 16 instalações, de um conjunto alargado de equipamentos de ar condicionado antiquados e obsoletos por outros modernos e mais eficientes, e também nalguns casos com a introdução de sistemas de gestão.

7. Avaliação do sistema de controlo interno

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

Ambiente de controlo

- Estão claramente e legalmente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno. No Código de Conduta dos trabalhadores da AT, estão definidos 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.
- A AT dispõe de um sistema de formação permanente, que visa dotar os seus trabalhadores das competências técnico-profissionais a considerar no contexto dos respetivos cargos ou funções. 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 a avaliação em sede de SIADAP 2, abrangendo todos os dirigentes e chefias tributárias da AT, em 2020. Os restantes trabalhadores irão ser avaliados em SIADAP 3, relativamente ao ciclo 2019/2020, apenas em 2021.
- 84% 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.
- No quadro da adaptação dos processos de trabalho a uma perspetiva funcional, não temática, foi criado uma nova estrutura, com quatro áreas e adotada uma nova ferramenta de gestão de repositório e modelação de processos. Neste quadro, iniciou-se a conversão dos Macroprocessos que cumprem a [ISO 9001] e elaborada uma proposta de hierarquização os restantes.
- Embora os circuitos dos documentos estejam claramente definidos, existem, ainda, 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 Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC) desde o início da sua obrigatoriedade (2010), tendo em outubro de 2019 sido aprovado um novo PGRCIC da AT, que contém uma matriz de riscos e medidas preventivas dedicada à área comportamental, transversal a todos os serviços. Foi, também, aprovado em novembro de 2019, um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas para o FET.

Fiabilidade dos sistemas de informação

- O sistema de controlo interno da AT é composto por um conjunto de sistemas aplicacionais que suportam os processos críticos, tanto de negócio como de suporte, estando claramente definidas, para cada um desses sistemas, as respetivas especificações técnicas.
- As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas e utilizada nos processos de decisão.
- Os sistemas estão desenvolvidos seguindo normas e boas práticas de desenvolvimento aplicacional, gestão de fluxos de informação/qualidade de dados, auditabilidade e segurança.
- São aplicadas, à informação armazenada, políticas de backup, com procedimentos para cópias de segurança regulares.
- Estão implementados procedimentos para controlo da troca de informação de acordo com a norma ISO 27001, legislação e protocolos em vigor.

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

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

9. Apreciação da qualidade do serviço prestado

9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes

A avaliação do nível de satisfação percecionado pelos diferentes utilizadores dos diversos canais de comunicação da AT permite identificar, não só a perceção global da sua qualidade, como extrair alguns elementos que, de forma individual ou no seu conjunto, possibilitam identificar pontos de partida para o desenvolvimento de estratégias que possam contribuir para a melhoria desses mesmos serviços.

No quadro da evolução dos meios técnicos e tecnológicos disponíveis e da estratégia para a avaliação da qualidade percecionada do desempenho dos canais de comunicação da AT, em 2020 para além do habitual inquérito *online*, foi também realizado um questionário telefónico, com recurso a uma tecnologia que permite uma interação mais humanizada, simulando o diálogo⁴. Os resultados alcançados nos dois inquéritos, apesar dos desafios causados pela pandemia COVID-19 e de momentos de dificuldade na capacidade de atendimento telefónico (designadamente, por constrangimentos técnicos do operador de telecomunicações), foram deveras positivos.

O nível global da qualidade percecionada pelos utilizadores dos canais de comunicação com a AT, que responderam aos inquéritos situou-se nos 91,8% e resulta da média da avaliação global obtida em cada um dos inquéritos, ponderada pelo respetivo número de respostas. As infografias que a seguir se apresentam permitem uma leitura rápida dos fatores que se entendem mais significativos.

INQUÉRITO ONLINE



1.887.601
N. DE EMAILS ENVIADOS



7.209
N. DE UTILIZADORES

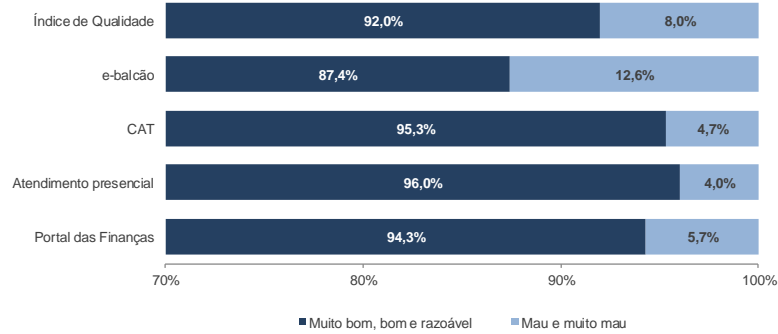


8-24 JANEIRO 2021
APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

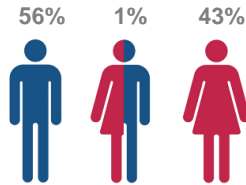


92,0%
QUALIDADE GLOBAL
[MUITO BOM/BOM/RAZOÁVEL]

NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL PERCEBIDA



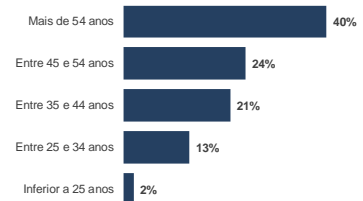
CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES



GÉNERO

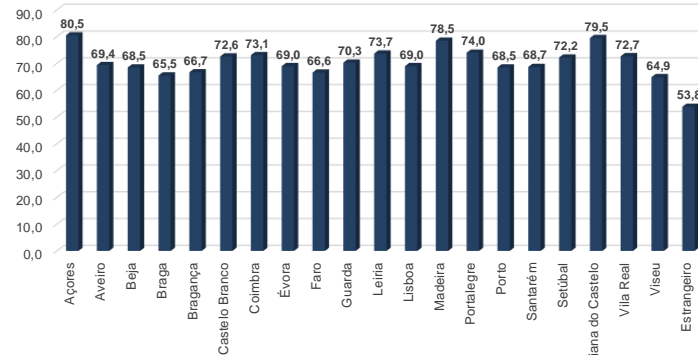


HABILITAÇÕES



ESCALÃO ETÁRIO

NÍVEL DE SATISFAÇÃO PERCEBIDA POR RESIDÊNCIA



EM 2020...

83,2%
Acedeu a pelo menos um dos canais de comunicação



95,9%
Utilizou o Portal das Finanças



80,5%
Açores foi a área de residência que melhor avalia os serviços



INQUÉRITO TELEFÓNICO



3.106

N. DE CHAMADAS



605

N. DE UTILIZADORES



12-27 JANEIRO 2021

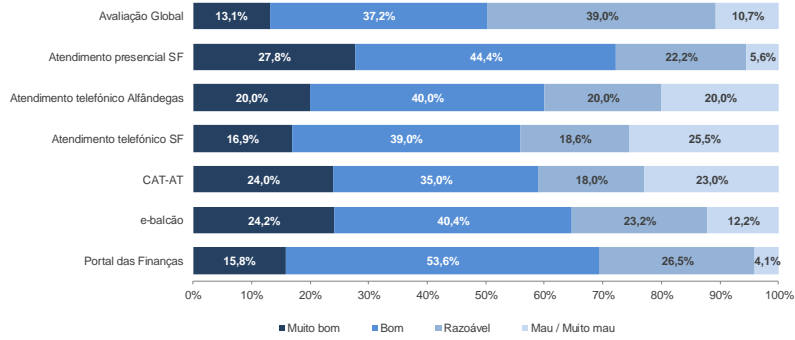
APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO



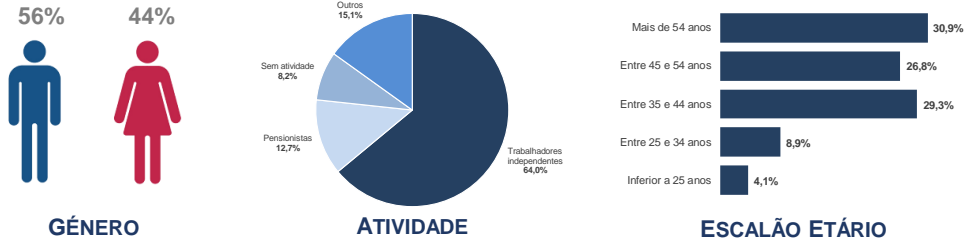
89,3%

QUALIDADE GLOBAL
[MUITO BOM/BOM/RAZOÁVEL]

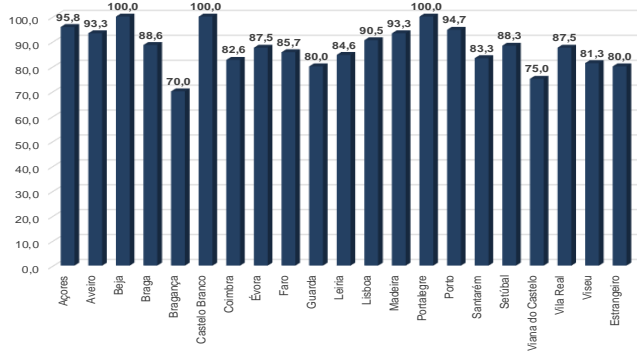
NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL PERCEBIDA



CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES



NÍVEL DE SATISFAÇÃO PERCEBIDA POR RESIDÊNCIA



EM 2020...

92,2%
Acedeu a pelo menos um dos canais de comunicação



30,9%
Tem mais de 54 anos



43,6%
Residem na área de Lisboa e Porto



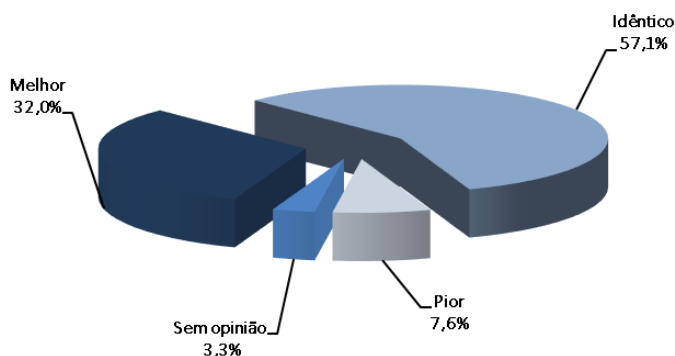
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

10.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

Dos inquéritos realizados pela AT, com o objetivo de aferir o nível de satisfação percecionado pelos utilizadores, relativamente à qualidade dos serviços prestados, o *online* permite avaliar os serviços prestados através do Portal das Finanças, quando comparados com outros portais da administração pública portuguesa.

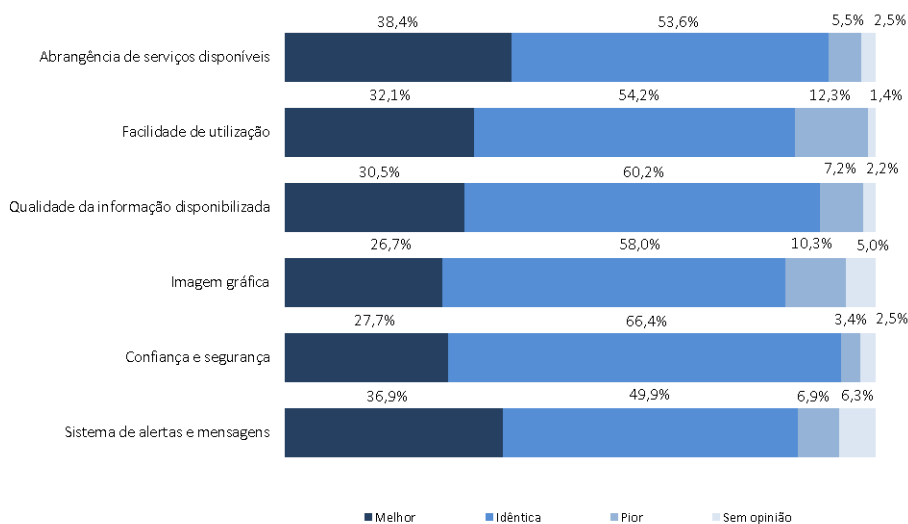
Em 2020, relativamente à qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros portais, 89,1% dos utilizadores consideraram ser melhor ou idêntica, contra apenas 6,6% que consideraram ser pior.

Avaliação dos serviços prestados em 2020 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 92,0% e 90,6%, respetivamente.

Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria

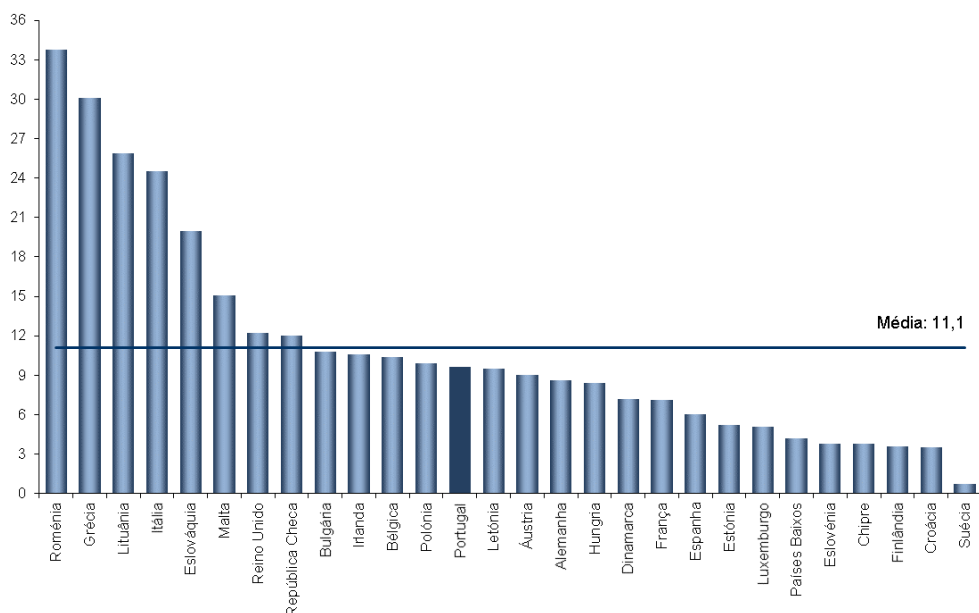


10.2 VAT gap na União Europeia

No último relatório, disponibilizado pela União Europeia, relativo ao *VAT gap*, que corresponde à diferença entre o IVA potencial e o efetivamente cobrado, os dados demonstram que Portugal apresenta um *VAT gap* abaixo da média dos 28 Estados-membro considerados.

Em 2018, conforme se pode observar no gráfico seguinte, Portugal registou um *VAT gap* de 9,6%, enquanto a média europeia foi de 11,1%. Mantém-se, assim, a tendência contínua de redução do valor do *VAT gap* em Portugal, encontrando-se o valor de 9,6% substancialmente abaixo dos valores nacionais de anos transatos, nomeadamente 10,9%⁵ em 2017, 11,9% em 2016, 12,7% em 2015 e 13,7% em 2014.

VAT gap (%) na União Europeia, em 2018



Fonte: Comissão Europeia (2020) "Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States".

10.3 Avaliação comparativa com outras administrações aduaneiras da UE

A Comissão Europeia, através do Grupo de Projetos *Customs Union Performance* (CUP) elabora, anualmente, um relatório sobre o Desempenho da União Aduaneira. O sistema CUP é um mecanismo que mede a atividade das alfândegas e monitoriza as tendências ao nível da UE e de cada país, abrangendo várias áreas estratégicas: proteção, competitividade, facilitação, controlo e gestão de risco e cooperação. O relatório anual fornece uma avaliação sobre o impacto das políticas aduaneiras no funcionamento da União, apresentando-se como um importante contributo para a avaliação e desenvolvimento futuro da política aduaneira, tendo em conta o seu valor acrescentado

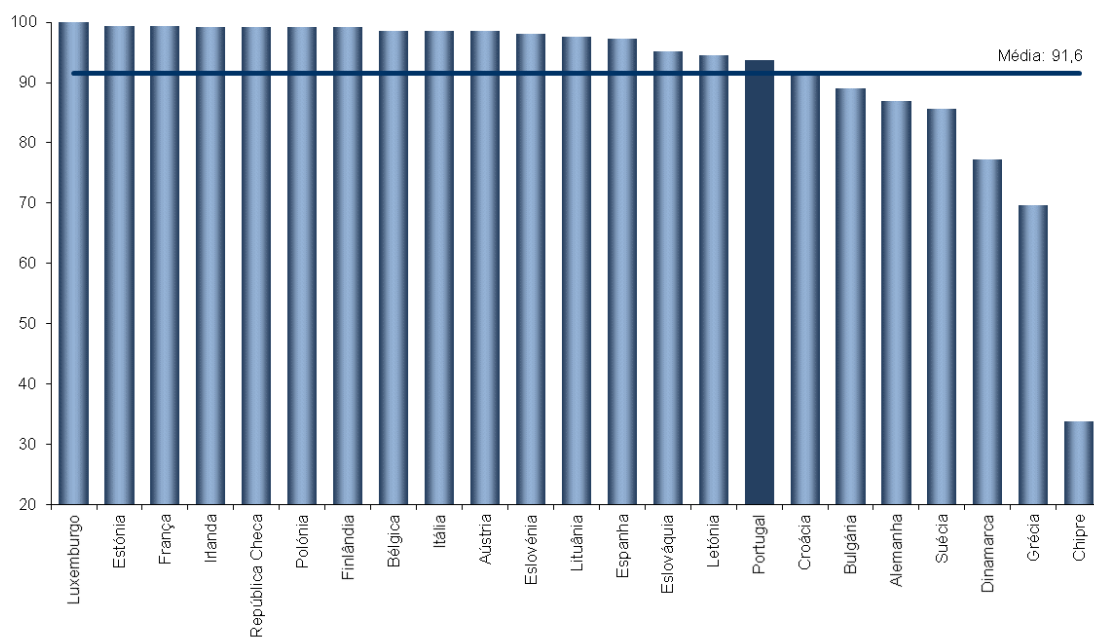
⁵ No Relatório de Atividades da AT de 2019, de acordo com os dados publicados pela Comissão Europeia no "Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States -2019", era referido que, para 2017, o VAT Gap de Portugal era de 10,3% e a média europeia de 11,2%. Na publicação mais recente desse documento, cujos resultados são apresentados agora, os valores foram revistos, apresentando 10,9% para Portugal e 11,5% para a média europeia, para o ano de 2017. Também o valor nacional para os anos de 2016, 2015 e 2014 foi revisto de 12,7%, 12,8% e 14% para 11,9%, 12,7% e 13,7%, respetivamente.

para a UE e o estabelecimento de prioridades operacionais. 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 2019, existe informação sobre o tempo de processamento relativamente a 64,5%⁶, de todos os movimentos de exportação iniciados na UE.

Em média, os dados demonstraram que cerca de 91,6% dessas declarações foram processadas em 1 hora. Os dados revelam que Portugal, com 93,7% das declarações processadas em menos de 1 hora, situa-se na 16ª 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 2019".

⁶ Foram considerados 23 países da UE. Não existem dados para a Hungria, Países Baixos, Malta, Roménia e Reino Unido. Os dados referentes à Áustria estão incompletos.

11. Ranking dos serviços homogéneos

Do *ranking* dos serviços homogéneos referentes a 2020, apresentado no anexo 5, é possível retirar as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2020, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 117,0%, 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 2020, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 118,1% não se tendo verificado em nenhuma das direções de finanças níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela um bom nível de execução.

➤ Serviços de finanças

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

• Serviços de finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2020, foi de 118,5%, com uma variação entre 28,5% e 234,1%.

Realça-se o facto de existirem 123 serviços de finanças de nível I com valores de realização superiores a 100%, o que corresponde a cerca de 69% destes serviços.

• Serviços de finanças de nível II

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível II, em 2020, foi de 84,4%, com uma variação entre 18,8% e 205,1%.

Refira-se o facto de existirem 36 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 22% destes serviços.



IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2020, 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).

Importa referir, neste capítulo, a participação da AT, durante o ano de 2020, em todas as atividades desenvolvidas pelo Grupo da Cooperação Aduaneira (GCA), inserido na formação da justiça e assuntos internos do Conselho da UE, destacando-se, nomeadamente, a preparação da presidência portuguesa do grupo para o primeiro semestre de 2021, o envolvimento na elaboração do programa de trabalho do TRIO (DE/PT/SI), a intervenção no planeamento, organização e avaliação da cooperação operacional.

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 grupos de projeto, grupos de peritos, conferências e *workshops*.

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.

De realçar que, em 2020, como consequência da situação pandémica mundial provocada pelo COVID-19, muitas das visitas de trabalho não se realizaram, sendo que as conferências, *workshops* e reuniões foram substancialmente diminuídas ou substituídas pela realização por videoconferência.

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

Ações no âmbito da cooperação internacional, 2020

Organismo	Principais resultados/ ações	N.º eventos
Conselho da UE	<ul style="list-style-type: none"> • Adoção da Diretiva (UE) 2020/285 do Conselho, que altera a Diretiva 2006/112/CE e o Regulamento (UE) 904/2010, no que respeita ao regime das PME • Adoção da Decisão (UE) 2020/1109 do Conselho, que altera as Diretivas (UE) 2017/2455 e (UE) 2019/1995, no que diz respeito às datas de transposição e de aplicação das regras do comércio electrónico, e do Regulamento (UE) 2020/1108, que altera o Regulamento (UE) 2017/2454, no que diz respeito às datas de aplicação, em resposta à pandemia COVID-19 • Adoção da Diretiva (UE) 2020/284 do Conselho, que altera a Diretiva 2006/112/CE, que institui obrigações para os prestadores de serviços de pagamentos e do Regulamento (UE) 2020/283, que altera o Regulamento (UE) 904/2010, no respeitante às medidas destinadas a reforçar a cooperação administrativa para combater a fraude ao IVA • Adoção da Directiva (UE) 2020/1756 do Conselho, que altera a Diretiva 2006/112/CE, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado no que diz respeito à identificação dos sujeitos passivos na Irlanda do Norte • Adoção da Diretiva (UE) 2020/2020 do Conselho, que altera a Diretiva 2006/112/CE, no que diz respeito a medidas temporárias relativas ao imposto sobre o valor acrescentado aplicável às vacinas contra a COVID-19 e aos dispositivos médicos para diagnóstico <i>in vitro</i> desta doença em resposta à pandemia de COVID-19 	49
Comissão Europeia (CE)	<ul style="list-style-type: none"> • IVA: <ul style="list-style-type: none"> . Trabalhos preparatórios da proposta de Diretiva do Conselho, que altera a Diretiva 2006/112/CE, no que respeita à atribuição de competências de execução à Comissão para determinar o significado dos termos utilizados em determinadas disposições dessa diretiva . Análise da Proposta relativa às taxas do IVA e da Proposta de alteração do estatuto do Comité do IVA • IEC: <ul style="list-style-type: none"> . Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo . Criação de um sistema de rastreabilidade e de medidas de segurança dos produtos do tabaco • Antifraude aduaneira: <ul style="list-style-type: none"> . Realização da operação SILVER AXE, que visou o comércio ilícito e falsificado de pesticidas . Discussão de matérias relacionadas com a proteção dos interesses financeiros da União e com a assistência mútua administrativa 	120
CE - Fiscalis	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação das orientações para o novo programa Fiscalis pós 2020 • Projeto que visa produzir um modelo comum de Gestão de Riscos Empresariais, que possa ser utilizado por todas as administrações nacionais na avaliação dos riscos tecnológicos de segurança informática • Data Governance Initiative: produção de um guideline com as melhores práticas de data governance aprovadas pelos países membros intervenientes 	144
CE - Alfândega 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Participação nos diversos grupos de trabalho, com especial relevância para a criação dos novos grupos de projeto: <i>UCC INF Special Procedures Business</i>, <i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems</i>, <i>REX Trader Portal</i> e <i>PCA2011</i> - atualização das Diretrizes para prevenção e deteção de irregularidades (subfaturação) nas importações de têxteis e calçado 	164
IOTA	<ul style="list-style-type: none"> • Fórum para a gestão de recursos humanos, com especial incidência nas boas práticas e soluções prospetivas sobre o trabalho à distância • Fóruns para a prevenção da fraude e evasão fiscais • Fórum sobre comunicação interna e externa das administrações fiscais durante e após COVID-19 • Realização de <i>webinar</i> sobre: impostos e crimes fiscais; prestação de serviços eletrónicos, durante a crise pandémica e implementação de uma cultura de mudança nas administrações fiscais 	19
OMA	<ul style="list-style-type: none"> • Participação nos diversos Comitês e grupos de trabalho • Participação em cinco operações, no âmbito da proteção saúde pública, da natureza e do património mundial 	21
Ações âmbito bilateral	<ul style="list-style-type: none"> • São Tomé e Príncipe: ação de formação sobre a aplicação Prática do IVAe os Sistemas de Informação • Reunião com o Reino de Marrocos, no âmbito do IVAe da Dupla Tributação • Pedido de cooperação, da Guiné Bissau, na área dos Impostos 	3
Ações âmbito multilateral (PICAT VI)	<ul style="list-style-type: none"> • Participação nos diversos projetos e grupos de trabalho (grupos de trabalhos da Convenção de Quioto, do site da CPLP, do Sistema Harmonizado, dos IEC da CPLP, Via Aérea, da Via Marítima e Projeto PROLIP - Promoção da Língua Portuguesa) 	11
Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT)	<ul style="list-style-type: none"> • Entrou em vigor, a 1 de junho de 2020, o Instrumento Multilateral para a implementação do BEPS (MLI) • Aprovado, em Conselho de Ministros, a 16 de julho de 2020, a CDT com o Quênia • Negociações por procedimento escrito de CDT e textos sintetizados com modificações introduzidas pelo MLI 	17
Outras ações de cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Várias ações de cooperação com outros organismos, nomeadamente com a EUROPOL, EUIPO, OCDE, OMS, JRC - Joint Research Center, CEPOL e Conselho da Europa • Três processos de aquisição de equipamentos de inspeção não intrusiva 	57

➤ **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 2020

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
A pedido	Recebida	400	229
	Enviada	892	317
Espontânea	Recebida	83	65
	Enviada	66	61
	Origem/Destino/Tipo/Natureza	Impostos diretos	
Automática	Total	Recebida	1.615.193
		Enviada	2.591.494

Relativamente à área da cooperação aduaneira, o fluxo de informação recebida e solicitada em 2020, 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 237 pedidos solicitados e recebidos.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2020 – área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
Área Aduaneira (Regulamento 515/97 e Acordos entre a UE e países terceiros)	237
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	3
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	10
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	66
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	158
Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:	9
Pedidos efetuados por Portugal	1
Pedidos recebidos em Portugal	8
Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II	38
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	12
No âmbito da investigação criminal	1
No âmbito administrativo	11
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	26
No âmbito da investigação criminal	5
No âmbito administrativo	21

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 9 pedidos.

Por último, no que respeita aos pedidos de cooperação sustentados na Convenção de Nápoles II, relativa à assistência mútua e à cooperação entre as administrações aduaneiras da 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 38 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 2020, 10 pedidos de controlo *a posteriori* de provas de origem, tendo sido recebidos e tratados 149 pedidos dos países terceiros, relativamente a provas de origem emitidas pelas alfândegas/operadores económicos portugueses.

➤ Pedidos de reembolsos internacionais

Em 2020, na área dos impostos diretos, a AT instaurou 4.488 e decidiu 4.316 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 2020

	Processos instaurados		Processos findos	
	Nº	Nº	Nº	Valor (milhões de euros)
CDT	4.439	4.272		23,5
Diretiva "Mães & Filhas"	18	5		1,0
Diretiva "Juros & Royalties "	31	39		5,7
Total	4.488	4.316		30,3



1. Menção proposta

Para o ano de 2020 e para execução da sua estratégia, a AT definiu um conjunto de cinco objetivos operacionais, que foram superados na totalidade.

No QUAR 2020 da AT, são considerados como objetivos mais relevantes para a avaliação qualitativa os objetivos 1, 3 e 5. Da análise efetuada, ficou demonstrado que todos eles foram superados.

Refira-se, ainda, que foram cumpridas as orientações da Lei do Orçamento de Estado 2020 relativas à aplicação do artigo 25º no âmbito da inclusão das medidas Simplex e da boa gestão dos trabalhadores, nomeadamente no domínio da segurança e saúde no trabalho, materializadas nos indicadores 19 e 20.

Assim, tendo em conta a taxa de realização global de 111,3% alcançada no QUAR 2020, bem como a superação de todos os objetivos operacionais, num contexto de elevada exigência, os resultados alcançados são demonstrativos da elevada capacidade de adaptação da AT à nova realidade vivida em 2020, disponibilizando e alargando, aos contribuintes e agentes económicos, a oferta de canais de comunicação que facilitassem o cumprimento das obrigações fiscais. Deste modo, entende-se que, também em termos qualitativos, a avaliação da AT deve ser positiva, propondo-se que o desempenho da AT em 2020 seja classificado como “Desempenho Bom”.

2. Conclusões prospetivas

O desempenho alcançado em 2020 foi bastante positivo, considerando a situação excecional de pandemia. A AT foi capaz de, rapidamente, adaptar os seus processos de trabalho, alargando a oferta de canais de comunicação não presenciais, de forma a salvaguardar a saúde dos trabalhadores e contribuintes, garantindo o acesso aos serviços da AT e o cumprimento das obrigações tributárias e aduaneiras.

Para 2021, e considerando o desempenho alcançado em 2020, 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
<p>Alargamento das comunicações via Portal das Finanças</p>	<p>Disponibilização de 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) submissão no Portal de documento comprovativo da frequência de estabelecimento de ensino oficial ou autorizado.</p> <p>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 destina-se à comprovação do direito à exclusão tributária em IRS, com limite, de rendimentos da categoria A obtidos por dependente estudante.</p>

Projeto	Objetivo
Adaptação dos sistemas aplicativos da AT decorrentes da Lei nº. 7/2021, de 26 de fevereiro	<p>A Lei n.º 7/2021, de 26 de fevereiro, altera, entre outras, a Lei Geral Tributária (LGT), o Código de Procedimento e Processo Tributário (CPPT), o Regime Geral das Infrações Tributárias (RGIT) e o Regime Complementar do Procedimento da Inspeção Tributária e Aduaneira (RCPITA), no sentido da simplificação do relacionamento entre a administração fiscal e os contribuintes e do reforço das garantias dos contribuintes. Assim, as alterações contidas nesta lei têm impacto nos sistemas geridos pelas áreas da JTA, ITA, bem como pelas que gerem as obrigações tributárias, cobrança e cadastro.</p>
Aplicação do CAU (Código Aduaneiro da União) e modernização das Alfândegas da EU	<p>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 2021, o destaque será para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reajustamento do STADAIMP, quer no âmbito das remessas de baixo valor (<i>e.commerce</i> – a concluir até julho), quer na sua globalidade, incluindo o desalfandegamento centralizado, trabalhos já iniciados e que se intensificarão no corrente ano, na medida em que o sistema terá de estar completamente reajustado até ao final de 2022; ✓ Reajustamento do SDS, quer no âmbito da via postal, por força da implementação da fase 1 do ICS2 (a concluir, o mais tardar, até setembro), quer na sua globalidade, alargando-o à via rodoviária e ferroviária, na medida em que, tal como o STADAIMP, terá de estar completamente reajustado até ao final de 2022; ✓ Implementação do ICS2 (fase 1) (até ao final de março) e início dos trabalhos para as fases subsequentes; ✓ Implementação do GUE (Gestão dos utilizadores externos), enquanto sistema de suporte a todos os sistemas informáticos da área aduaneira; ✓ Reajustamento do STADAEXP e do STADATransito; ✓ Levantamento de requisitos, análise funcional e técnica no âmbito do Projeto SLGA - Sistema Laboratorial de Gestão de Análises.
Conferência sobre “Direitos e Defesa dos Contribuintes na AT”	<p>Tem como objetivo a divulgação e discussão dos direitos de defesa dos contribuintes perante a AT, o reforço do empenho da AT na promoção de uma relação de confiança e de cooperação com os mesmos, refletida na criação da DSADC, e o relato de experiências congêneres.</p>
Desenvolvimento de procedimentos automáticos SIC/GFF	<p>Implementar a automatização de uma série de procedimentos que conduzem à emissão do DUC, a partir da ligação entre o sistema SIC e o sistema GFF, conformando assim os procedimentos em vigor nos IEC aos existentes na área tributária. Adicionalmente, este projeto irá desenvolver-se de forma a estabelecer automatismos que permitam o controlo de todas as fases da dívida IEC, desde a sua constituição (com a entrega das declarações de introdução no consumo pelos operadores) até à sua extinção, quer a mesma se realize através do respetivo pagamento atempado, quer dê origem a um processo de cobrança coerciva. As ferramentas a desenvolver irão permitir o seguimento e análise de cada uma das fases em que se possa encontrar uma determinada liquidação, através da ligação entre vários sistemas (SIC, GFF, SICAT, SCO, SEF, etc.).</p>
DMIS- Declaração Mensal do Imposto do Selo	<p>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.</p>
e-instaura - Instauração via Portal de Finanças	<p>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 consequente 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.</p>
Evolução do Sistema SIC - Estampilhas especiais para Bebidas Espirituosas	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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;

Projeto	Objetivo
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
<p>Evolução e disponibilização de novas APP</p>	<p>Consolidação e expansão das soluções disponibilizadas através do canal mobile, sendo de destacar para o ano de 2021, os seguintes desenvolvimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ APP Store da AT: consolidação num único ponto de acesso às diferentes APP da AT, permitindo uma gestão integrada das mesmas; ✓ APP e-Fatura: suporte à gestão, por parte dos adquirentes, das faturas comunicadas à AT, disponibilização de informação relativa ao IVAucher e suporte ao projeto “fatura sem papel” ✓ APP – Declaração aduaneira associada ao IVA e-Commerce; ✓ APP para leitura das estampilhas especiais dos produtos do tabaco, de forma a permitir verificar a respetiva autenticidade.
<p>Evolução funcional do Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais (SGRI)</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 convenções para evitar a dupla tributação internacional (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 2021 concluir o alargamento de 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"> ✓ O desenvolvimento de interface com a área de Cobrança que assegure a tramitação automática após decisão de deferimento dos reembolsos; ✓ 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; ✓ O pagamento destes reembolsos preferencialmente por transferência bancária (atualmente os pagamentos têm sido efetuados exclusivamente por cheque); ✓ A disponibilização da possibilidade de <i>upload</i> de ficheiros/documentos, em ordem a garantir a total desmaterialização do processo.
<p>Evolução funcional no âmbito da Troca de Informação Internacional</p>	<p>Possibilitar a evolução dos sistemas que suportam as trocas internacionais, nos seguintes termos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ao nível dos processos de envio e receção, no âmbito da troca automática de informação: (i) Criação do Interface entre o CTS 2.0 e a DSRI para permitir a troca de informação por esta via; (ii) Extrair diretamente da base de dados os mapas padronizados com a informação estatística a enviar anualmente à Comissão Europeia e à OCDE; (iii) Acompanhamento de toda a receção e envio das trocas de informação, nomeadamente DAC1, DAC2, CRS, FATCA, DAC3, DAC4, CbCr e DAC6; ✓ No âmbito do Sistema Integrado de Trocas de Informação (SITI): evolução e melhoria das funcionalidades, designadamente no que se refere (i) à introdução da figura de <i>controlling person</i>, no processo de identificação de contribuintes (automática e manual); (ii) à incorporação dos dados identificados provenientes destas fontes nas <i>views</i> de partilha de informação com o DataWarehouse (iii) ao registo e tramitação de processos; (iv) à troca de pedidos com as DF; (v) à integração de outras trocas de informação; (vi) ao comprovativo de informação recebida; (vii) à disponibilização de consultas; (viii) ao desenvolvimento de módulo no SITI que permita a desmaterialização e gestão dos processos de Procedimento Amigável e outros processos previstos para a resolução de litígios internacionais, assegurando todo o procedimento desde a criação do processo, atribuição ao técnico, troca de informação e ainda a criação de estatísticas e informação de gestão; (ix) ao desenvolvimento de módulo no SITI que permita o controlo da informação no âmbito da recuperação internacional de créditos assegurando todo o procedimento desde a criação do processo, atribuição ao técnico, troca de informação e ainda a criação de estatísticas e informação de gestão; ✓ Em relação à qualidade e à utilização dos dados: continuar a aumentar a eficácia do processo de <i>matching</i> e, em consequência, incrementar o <i>scoring</i> de identificação dos contribuintes; ✓ Melhorar a informação de gestão, mediante a produção de <i>dashboards</i>.

Projeto	Objetivo
Recuperação Internacional de Créditos (RIC) – Novo módulo do SITI	<p>No primeiro semestre de 2021 prevê-se que sejam implementadas as seguintes funcionalidades da RIC: 1) o envio e receção dos pedidos; 2) a tramitação integral e o acompanhamento dos processos relativos a pedidos de informação, notificação, de cobrança e de adoção de medidas cautelares, recebidos e enviados pela AT, o que implicará a interligação entre serviços centrais, regionais e locais; 3) a gestão interna destes pedidos, incluindo a automatização na sua distribuição pelos técnicos que colaboram nesta área; 4) a interligação com as áreas de Justiça Tributária e Aduaneira e de Cobrança da AT, no que se refere à recolha de títulos executivos e posterior verificação da cobrança das quantias exequendas e sua distribuição pelos processos executivos existentes na AT; 5) a interoperabilidade com a página do IGCP – Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, IP, tendo em vista a adequada movimentação de conta(s) bancária(s) destinada(s) especificamente à movimentação deste tipo de fundos e que são geridas no seio da Direção de Serviços de Relações Internacionais; 6) a disponibilização de informação estatística.</p> <p>Prevê-se ainda que no segundo semestre do mesmo ano sejam implementadas novas valências, designadamente a possibilidade de preenchimento e submissão na aplicação de formulários eletrónicos para concretização dos pedidos.</p>
Fatura sem Papel	<p>Desenvolvimento de uma funcionalidade que permite disponibilizar de imediato ao contribuinte adquirente, na APP e-fatura, os dados recebidos pela AT dos emitentes que comunicam as suas faturas em tempo real. Deste modo, o contribuinte poderá dispensar a impressão da fatura.</p>
Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências	<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>
Implementação da gestão integrada de pagamento de taxas de justiça e de custas de parte no sistema SIGEF	<p>Criar solução que permita melhor gestão de pedidos de pagamento de taxas de justiça nos TAF por todos os GRFP, bem como de custas de parte a favor do autor, em substituição dos procedimentos manuais utilizados entre os serviços e a área financeira da AT, passando estes pedidos a ser efetuados diretamente num sistema informático, com reflexos positivos no cumprimento dos prazos, implementando um sistema liquidador de custas de parte.</p>
IVA e-commerce	<p>Implementar o alargamento do modelo do mini-balcão (MOSS) ao comércio eletrónico, adaptando os sistemas tributários em conformidade, 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.</p>
IVAucher	<p>Possibilidade de dedução do IVA pago em restaurantes, alojamento e atividades culturais em próximas compras nestes sectores. Acompanhamento pelos contribuintes dos valores pagos e dos valores disponíveis no e-fatura ou na APP e-fatura.</p>
Participação de Rendas	<p>Entregar a Participação de Rendas para efeitos de aplicação do regime previsto no art.º 15º-N do Decreto-Lei nº 287/2003, de 12/11, 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.</p>
Portal – “Apresentar Queixa”	<p>Implementar uma entrada dedicada às queixas dos contribuintes, no Portal das Finanças, com a designação “Apresentar Queixa”, com os seguintes benefícios esperados: 1 - acesso direto, claro e fácil dos contribuintes ao novo serviço prestado pela AT, 2 - incremento da confiança dos contribuintes na AT, 3 - melhoria da imagem da AT junto dos cidadãos, 4 - diminuição de contencioso e 5 - maior celeridade na resolução de contencioso.</p>
Possibilidade de entrega de contencioso judicial e administrativo diretamente no Portal das Finanças	<p>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 será passível de ser utilizada por todas as áreas da AT, com eventuais pequenos ajustes, dando resposta a eventuais especificidades. 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.</p>

Projeto	Objetivo
Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica	Continuar os trabalhos técnicos e interação com entidades parceiras com vista à alteração da metodologia de avaliação dos prédios rústicos, apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando as características biofísicas dos terrenos e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existentes.
Reformulação do regime geral dos impostos especiais de consumo	Proceder à transposição da Diretiva (UE) 2020/262 do Conselho, de 19 de dezembro de 2019, que estabelece o regime geral dos impostos especiais de consumo (reformulação). Em particular, e sem prejuízo das demais alterações legislativas, implementar dois novos estatutos previstos pela diretiva para a expedição e receção de produtos já introduzidos no consumo, destinados ou provenientes de outro Estado Membro.
Remessa via webservice de recursos de contraordenação	Possibilidade de entrega de documentação relativa a processo de contraordenação diretamente no Portal das Finanças: agilizar e melhorar o processo de comunicação efetuada pelo contribuinte no portal das finanças, possibilitando a entrega por via eletrónica de documentos relativos aos processos de contraordenação, nomeadamente o termo de defesa, o recurso da decisão de aplicação de coima e o pedido de pagamento em prestações de coimas.
SIGIRE – Sistema de Gestão de Insolvências e Revitalização de Empresas	Implementar o PEVE – Processos extraordinário de viabilização de empresas – à luz da Lei n.º 75/2020 de 27 de novembro. Este sistema visa efetuar a análise, controlo e tramitação dos processos de insolvência / recuperação e a sua implicação nos processos de execução fiscal tendo em consideração a legislação em vigor.

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
Processos inspetivos fiscais online (medida #56/2017, medida #200/2016)	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.
Notificações + simples (medida #61/2017)	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, iniciada em 2020, e que terá continuidade em 2021.
Morada Única Digital (MUD) e Notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças (medida #14/2018)	Adaptar os sistemas informáticos da AT, em particular os de cadastro e o SECIN, à Morada Única Digital (MUD). A implementação da MUD tem impacto nas notificações e citações e também nas regras relativas à representação fiscal. 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 previsto no artigo 38.º-A ao Código do Procedimento e Processo Tributário, regulamentado pela Portaria n.º 233/2019, de 25 de julho. Este projeto, previsto no artigo 38.º-A do CPPT, está dividido em duas fases de desenvolvimento, a primeira (versão simplificada) está prevista entrar em produção em 1.1.2021, e uma segunda fase (versão mais completa e abrangente) está planificada para entrar em vigor em meados de abril de 2021). 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.

Projeto	Objetivo
Pagamento em prestações no Portal das Finanças (medida #49/2018)	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, a redução do atendimento nos serviços locais.
Alfândega + simples (medida #50/2018)	Criar uma plataforma, no Portal das Finanças, que permita identificar o estado do processo de desalfandegamento de países extracomunitários.
ComunicAT (medida #85/2019)	Desenvolver novos modelos de comunicação entre a 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.
E-balcão inteligente - 1ª fase (medida #100/2019)	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 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.
IRS e IVA mais automáticos (medida #22/2020)	IVA: Alargamento adicional do âmbito de aplicação da medida IVA Automático +, para simplificar ainda mais o cumprimento das obrigações fiscais. IRS: Alargar a declaração automática de IRS (IRS automático) aos contribuintes que estejam inscritos para o exercício de uma atividade especificamente prevista na tabela a que se refere o artigo 151.º do Código do IRS (com exceção da correspondente ao código 1519) e que verifiquem cumulativamente as seguintes condições: (i) estejam abrangidos pelo regime simplificado da categoria B; (ii) apenas tenham emitido faturas e faturas-recibos no portal das finanças na aplicação disponibilizada para esse efeito; (iii) os rendimentos da categoria B obtidos resultem exclusivamente da atividade para a qual estão inscritos; e (iv) não tenham saldo de perdas de anos anteriores em conta corrente. Este projeto constitui mais um passo para a crescente automatização do processo declarativo e, logo, para a maior simplificação do cumprimento das obrigações fiscais, contribuindo, assim também, para o incremento dos níveis de cumprimento voluntário. Estima-se que o número de contribuintes que poderão beneficiar deste alargamento do IRS automático ascenda a cerca de 250 mil contribuintes com atividade profissional nas condições referidas.
ATGo (medida #23/2020)	Desenvolver uma aplicação, no âmbito da mobilidade, que garanta, através de mecanismos e ferramentas de <i>Advanced Analytics</i> , a análise integrada de informação da atividade por parte dos contribuintes singulares sem contabilidade organizada, que exerçam ou possam vir a exercer uma atividade por conta própria, a emissão de faturas recibos, bem como a criação de <i>Dashboards</i> , com a informação relevante no contexto da gestão integrada da atividade, de forma a simplificar e facilitar o cumprimento das obrigações associadas ao exercício da atividade por conta própria. 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 agilizem 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).

Projeto	Objetivo
<p>Comunicação de transmissão de imóveis +Simples (medida #24/2020)</p>	<p>Disponibilizar, no Portal de Finanças, aplicando o <i>customer experience</i> à transmissão de imóveis, o acesso à funcionalidade de liquidação e pagamento do IMT, com a comunicação em tempo real, no momento da transmissão, através do registo automático do ato na modelo 11 e atualização simultânea da matriz, disponibilizando a respetiva caderneta predial atualizada. Esta medida tem por objetivo a transformação digital da interação dos contribuintes com a AT no âmbito das transmissões de imóveis.</p>
<p>Pré-preenchimento da declaração modelo 1 do IMI (medida #25/2020)</p>	<p>Património: Partilha de dados entre AT e Câmaras Municipais para pré-preenchimento da declaração Modelo 1 do IMI, reaproveitando informação já existente sobre os imóveis.</p>
<p>Declarar atividade + Simples (medida #26/2020)</p>	<p>Criar um novo sistema de registo da atividade aproveitando das mais recentes evoluções tecnológicas, que seja simples e interativo, dando indicações que conduza ao correto preenchimento da informação com alertas sobre eventuais incoerências de dados inseridos. Implementação de mensagens de ajuda ao preenchimento Disponibilização da declaração de alterações por módulos de informação facilitando o seu preenchimento.</p>
<p>Interoperabilidade para cobrança coerciva online e insolvências (medida #63/2020)</p>	<p>Promover a desmaterialização das comunicações para cobrança coerciva de custas judiciais, bem como da comunicação de informação de insolvências.</p>



1. Atividades desenvolvidas em 2020 – Avaliação da execução

➤ Resumo da execução das atividades por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Nº de atividades 2020		Nº de atividades - execução 2020			
	Planeadas	Eliminadas	Avaliadas	Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
AAP	4	0	4	4		
AGCI	7	0	7	7		
AGI	4	0	4	4		
AGOC	7	0	7	7		
AJTFF	7	0	7	7		
ASA	8	0	8	8		
ASI	8	0	8	8		
DSA	9	0	9	9		
DSAFA	4	0	4	4		
DSAI	8	0	8	8		
DSC	5	0	5	5		
DSCJC	2	0	2			2
DSCPAC	9	0	9	7	2	
DSCRI	6	0	6	6		
DSF	3	0	3	2	1	
DSGCT	8	0	8	8		
DSGR	7	0	7	7		
DSGRH	10	2	8	8		
DSIE	6	0	6	6		
DSIECIV	8	0	8	8		
DSIFAE	7	0	7	7		
DSIMI	10	0	10	10		
DSIRC	8	0	8	8		
DSIRS	5	0	5	5		
DSL	7	0	7	7		
DSPCG	9	0	9	8		1
DSPCIT	9	0	9	8		1
DSR	9	0	9	9		
DSRA	10	0	10	10		
DSRI	6	0	6	6		
DSTA	5	0	5	5		
DSTAL	5	0	5	5		
UGC	6	0	6	6		
TOTAL	226	2	224	217	3	4

➤ Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas, por objetivo

Facilitar o cumprimento voluntário			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Atualizar a informação constante da página da AT, na área agrícola e industrial	DSL	100
	Informar e apoiar os operadores económicos 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	DSGR, DSIFAE, DSIMI, DSPCIT	100
	Apreciar e responder a PIV do próprio ano e pendentes	DSIECIV, DSIMI, DSIRC, DSRI	100
	Atualizar conteúdos de decisão sobre reembolsos	DSR	100
	Campanha do IRS-2019	DSIRS	100
	Controlo dos benefícios fiscais	DSIMI	100
	Elaborar instruções administrativas	DSIECIV	100
	Elaborar projetos informáticos de campanha	DSIRC	100
	Monitorizar os pressupostos de concessão de isenções dos IEC	DSIECIV	100
	Monitorizar tempos de resposta	DSR	100
	Planear ações de prevenção determinadas centralmente	DSPCIT	0
	Propor ou apoiar a criação de propostas de alertas/divergências	DSGR	100
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços	DSA	100
	Rever e criar FAQs	DSR	100
	Taxa de respostas de pedidos de apoio da troca automática de informação	DSRI	100
	Divulgar o débito direto	DSC	100
	Instruções aos serviços	DSGCT	100
	Divulgar o serviço de marcação do atendimento presencial	DSCPAC	100
Responder a solicitações efetuadas através do serviço telefónico	DSCPAC	51	
Implementação do novo quadro legislativo aduaneiro	Desenvolver as ações necessárias e adequadas para a implementação do CAU	DSRA	100
	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 a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada	DSTA	100
	Elaborar instruções administrativas	DSRA	100
	Elaborar projetos de diploma	DSRA	100
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador	DSTA	100

Reforçar o combate à fraude e evasão			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
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 cumprimento voluntário das obrigações fiscais	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	100
	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Confirmação dos pontos	DSAFA	100
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território PT e na União	Gestão do Risco	DSAFA	100
Incrementar a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Proceder à apreciação de situações complexas detetadas pelos serviços regionais e elaborar notas técnicas relativas a pedidos de Derrogação de Sigilo Bancário e Cláusula Geral Anti-abuso	DSPCIT	100
	Realizar 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 ações em processos de inquérito	DSIFAE	100
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Cooperação com FSS	DSAFA	100
Participar e cooperar com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros EM	Participar em reuniões internacionais	DSIECIV	100
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Avaliar o impacto das medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Identificar riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Propor medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Reduzir os prazos médios de resposta nos serviços prestados	Administrar a firewall de webservices	ASI	100
	Administrar a solução de gestão de utilizadores	ASI	100
	Analisar / Tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	100
	Analisar emails	DSIRC	100
	Analisar os processos de reembolsos internacionais	DSRI	100
	Analisar pedidos de informação à DSIRC	DSIRC	100
	Controlar os vírus informáticos	ASI	100
	Controlo das inscrições/atualizações das matrizes e das isenções informatizadas	DSIMI	100
	Efetuar a síntese do apuramento da DF para efeitos de CGE 2019, Parece CGE 2029 e OE 2021	DSPCG	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	0

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Objetivos	Atividades	UO	Realização
	Responder aos pedidos de esclarecimento	DSC	100
	Resposta aos pedidos de informação em processos de contencioso administrativo	DSIMI	100
Reduzir os tempos de tramitação processual	Acompanhar as mobilidades intercarreiras aduaneiras	DSGRH	100
	Acompanhar as mobilidades intercarreiras tributárias	DSGRH	100
	Adequar procedimentos de emissão de reembolsos com gestão tributária e cadastro	DSR	100
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMI, DSIRC, DSR, DSRI	100
	Apreciar os pedidos de informação dos clientes internos e externos	DSIECIV	100
	Atualizar o Manual dos IEC	DSIECIV	100
	Avaliar os prédios urbanos	DAS	100
	Conclusão de processos com melhores níveis de desempenho	DSIMI	100
	Elaborar o Balanço Social de 2019	DSGRH	100
	Instrução processos CAAD	DSIRC, DSIRS	100
	Melhorar a qualidade das informações	DSGCT	100
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DAS	100
	Realizar os processos instaurados no ano ou em anos anteriores	DSIMI	100
	Realizar processos	DSIRC	100
	Reconhecer atempadamente os pedidos de isenção de ISP	DSIECIV	100
	Recuperar processos de anos anteriores	DAS, DSGCT	100
	Tramitar com celeridade a dívida nova	DSGCT	100
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100
	Apreciar e propor a decisão dos pedidos de autorizações	DSRA	100
	Apreciar e responder aos pedidos de emissão de IPV	DSTA	100
	Apreciar e responder às solicitações efetuadas por OE, cidadãos e out. entidades	DSRA	100
	Assegurar um grau crescente de automatização de procedimentos	DSRA	100
	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL	100
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	100

Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar informações e estudos	DSGR	100
	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT	100
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da ITA	DSPCIT	100
Aumentar a produtividade e os níveis de desempenho dos serviços	Análise e avaliação de aplicações informáticas	DSGCT	100
	Disponibilização informação de gestão	DSGCT	100
	Planos de agilização de procedimentos e controlo da dívida, nomeadamente de devedores estratégicos	DSGCT	100
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Gerir o inventário da documentação	DSPAC	100
Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado	Implementar técnicas de maior precisão	DSTAL	100
Melhorar o apoio ao contribuinte	Calcular produtividade média	DSC	100
	Responder aos pedidos solicitados	DSC	100

Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA	100
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSA	100
	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores	DSA	100
Reduzir os prazos médios de resposta aos cidadãos e empresas	Auditar o cumprimento de prazos de pagamento	DSR	100
	Controlar o prazo de pagamento de reembolsos IRS por TEI	DSR	100
	Promover a conclusão de reembolsos a não residentes	DSR	100

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a solução de acesso remoto	ASI	100
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH	100
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar e enviar instruções e informações aos serviços	DSCPAC	100
	Elaborar e rever cartazes / brochuras / folhetos / informativos	DSCPAC	100
	Elaborar relatórios / quadros-síntese / newsletters	DSCPAC	100
Assegurar a elaboração e monitorização dos inst.de gestão	Elaborar e monitorizar os instrumentos de gestão	DSPCG	100
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Emitir 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 equip. de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar planos de emergência nos edifícios da AT	DSIE	100
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equip. 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
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Aumentar o nível de satisfação dos cidadãos, agentes e op. ec.	ASA	100
	Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos da AT	ASA	100
	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC	100
	Elaborar o relatório de avaliação do resultado do inquérito sobre a satisfação dos utilizadores dos canais de comunicação com a AT relativamente ao ano 2019 e elaborar o inquérito para 2020	DSPCG	100
	Elaborar proposta de informação relevante sobre a AT, a disponibilizar no Portal das Finanças	DSPCG	0
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGCI, AGI, AGOC, AJTFF	100
	Realizar auditorias à qualidade dos processos da AT	DSPCG	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

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais	Assegurar a participação em reuniões e eventos internacionais	DSCRI	100
	Organizar e participar nas Reuniões Internac. de Alto Nível	DSCRI	100
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (<i>Customs Laboratories European Network</i>) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL	100
	Validar métodos de análise	DSTAL	100
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Analisar as situações denunciadas no âmbito do planeamento da gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	DSAI	100
	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI	100
Garantir a realização de ações de coop. e assistência técnica com outras administ. aduaneiras, no âmbito de prog. comunitários	Assegurar a Cooperação e Assistência técnica no âmbito de Programas Comunitários	DSCRI	100
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Controlar a disponibilidade dos sistemas informáticos da AT	ASA	100
	Promover a qualidade do código desenvolvido pela ASA	ASA	100
	Resolver os incidentes e problemas encaminhados para 2ª linha	AGCI, AGI, AJTFF, ASA	100
	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI, AJTFF	100
	Aumento da qualidade do nível de serviço	AGOC	100
	Gerir bases de dados	AAP	100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	100
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	100
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Acompanhamento e controlo do desempenho dos sistemas de cobrança coerciva	DSGCT	100
	Definir as regras para a tramitação dos Processos	DSIRS	120
	Definir um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho	DSGRH	100
	Elaborar a calendarização das atividades a desenvolver no âmbito do projeto GPS 2.0	DSPCG	100
	Elaborar/gestão Macroprocessos	AGOC, DSA, DSAFA, DSGRH, DSIMI, DSPCIT	100
	Elaborar proposta de circuito de autorização para atribuição de acesso a perfis não visíveis no SGU	DSPCG	100
	Enviar informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC	100
	Gerir o conteúdo do Portal das Finanças	DSCPAC	100
	Gerir o inventário da documentação	AAP, AGCI, AGI, AGOC, AJTFF, ASA, ASI, DSA, DSAI, DSC, DSF, DSGR, DSGRH, DSIE, DSIECIV, DSIFAE, DSIMI, DSIRC, DSIRS,	100

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
		DSL, DSPCG, DSPCIT, DSR, DSRA, DSRI, DSTAL, UGC	
		DSCJC	0
	Operacionalizar Medida Simplex	DSPCIT	100
	Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC	40
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 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	92
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Atualizar os projetos da ASA do SGPC	ASA	100
	Atualizar os projetos da ASA no sist. de suporte à gestão	ASA	100
	Assegurar a proteção das ligações com o exterior	ASI	100
	Controlar a execução dos projetos	AGCI, AJTFF	100
	Controlar o acesso às bases de dados	ASI	100
	Controlar o cumprimento da norma sobre logs	ASI	100
	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	AJTFF, AGCI, AGI	100
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100
	Planear conceber e acompanhar o desenvolvimento de projetos	AGCI	100
Promover a renovação e atualiz. do parque informático da AT	Manter atualizado o planeamento das tarefas de renovação dos postos de trabalho	AGOC	100
Promover a renovação e atualiz. tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP	100
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Atualizar e dinamizar o Site das Alfândegas da CPLP	DSCRI	100
	Coordenar, dinamizar e acompanhar os Programas PICAT VI, PICATFin e ações ad hoc	DSCRI	100
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT VI	DSCRI	100

2. Avaliação do sistema de controlo interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	N/A	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	x			<p>Sim, a Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, na sua atual redação ⁽¹⁾, define as competências dos serviços centrais e serviços desconcentrados para dar cumprimento à missão da AT (previsto no DL n.º 118/2011, de 15/12, na sua atual redação ⁽²⁾). Esta legislação estabelece, igualmente, o modo como é assegurado o controlo interno da AT.</p> <p>Por seu lado, o art.º 31.º da Portaria n.º 320-A/2011 estabelece as competências da DSAI, reforçando o sistema de controlo interno da AT, ao promover ações de avaliação do cumprimento das políticas e dos procedimentos de controlo interno da AT, colaborando com os organismos de controlo externo e assegurando o acompanhamento das medidas preventivas e corretivas dos sistemas de controlo interno.</p> <p>* Esta legislação foi sendo sucessivamente alterada por diversos diplomas legais.</p>
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	x			<p>As auditorias internas e outras ações de controlo verificam permanentemente a legalidade, a regularidade e desempenho das unidades orgânicas visadas. Durante o ano de 2020, foram realizadas 59 auditorias internas que abrangeram todos os tipos de serviços da AT.</p>
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	x			<p>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.</p>
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			<p>O Código de Conduta dos trabalhadores da AT define claramente os valores éticos e de integridade. O PGRICIC contém uma matriz de riscos e medidas preventivas dedicada à área comportamental, transversal a todos os serviços. A AT tem elaborada, também, uma Carta do Utente, disponível no Portal das Finanças e afixada nos serviços locais. O Manual de Auditoria Interna reforça ainda estes valores e princípios éticos, bem como da conduta dos seus recursos humanos.</p>
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			<p>A AT dispõe de um sistema de formação permanente, que visa dotar os seus trabalhadores das competências técnico-profissionais a considerar no contexto dos respetivos cargos ou funções - conhecimentos técnicos em domínios especializados e competências transversais de caráter pessoal e interpessoal. Nesta base, a formação ministrada (pela via formal ou informal) é ajustada às reais necessidades dos serviços e dos colaboradores. De forma a promover maior eficácia no desenvolvimento profissional do capital humano da AT e do seu próprio desempenho, o ano 2020 ficou marcado pelos avanços nos trabalhos tendentes à implementação do inovador "Sistema de Gestão de Qualificações e Competências" que suportará as atividades de aprendizagem, em alinhamento com o modelo de "Gestão Integrada de RH por competências. Também a ferramenta de "Gestão do Conhecimento", de caráter colaborativo e dinamizador da partilha, reunirá sinergias potenciadoras deste novo paradigma focado na definição e certificação das competências necessárias às funções devida e efetivamente exercidas, as quais servirão de bússola ao percurso formativo de cada formando/trabalhador.</p>
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			

1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			<p>Sim, para além das auditorias internas da DSAI, a AT foi objeto de avaliação igualmente pela IGF, TCE e CE, durante o ano de 2020.</p> <p>No caso da IGF, foram abrangidas temáticas relativas aos sistemas de controlo nas áreas de negócio da Cobrança e dos Impostos sobre o Rendimento, Inspeção Tributária e Aduaneira, do Regime Fiscal de Apoio Ao Investimento, Comércio Eletrónico de bens, entre outras. O TCE realizou uma auditoria à Declaração de Fiabilidade 2020-FEAGA, que incluiu pagamentos de ajuda no âmbito do POSEI-REA. No que diz respeito à CE, a AT foi inspecionada pela DGO no âmbito da fiabilidade das contabilidades normal e separada e em follow-up da estratégia de controlo do valor aduaneiro. Em 2020, foi ainda realizada pela IGF uma ação de controlo no âmbito da atividade desenvolvida pela DSAI.</p>
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			<p>Foi concretizada a avaliação em sede de SIADAP 2, abrangendo todos os dirigentes e chefias tributárias da AT, em 2020.</p> <p>Os restantes trabalhadores irão ser avaliados em SIADAP 3, relativamente ao ciclo 2019/2020, apenas em 2021.</p>
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			Em 2020: 84%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x			<p>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.</p>
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	x			<p>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).</p>
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	x			<p>Em termos gerais, não.</p> <p>Mas sim por categorias/cargos (movimentos de transferências, em 2020 já abertos a todos os trabalhadores da AT) ou funções (área aduaneira).</p>
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		<p>No quadro da adaptação dos processos de trabalho a uma perspetiva funcional, não temática – seguindo as boas práticas de BPMN 2.0 – foi criada uma nova estrutura, com quatro áreas [Gestão Organizacional; Gestão Operacional; Suporte Organizacional Suporte Operacional] e adotada uma nova ferramenta de gestão de repositório e modelação. Neste quadro, iniciou-se a conversão dos Macroprocessos que cumprem a [ISO 9001] e elaborada uma proposta de hierarquização os restantes.</p>
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?		X		<p>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.</p>

3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x		<p>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.</p> <p>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 (tendo sido aprovado em novembro de 2019).</p>
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x		<p>Sim, a AT realiza através da DSAI a monitorização do PGRIC da AT, 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 anual de execução no qual apresenta os resultados da implementação dessas medidas em toda a organização.</p>
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		<p>O sistema de controlo interno da AT é composto por um conjunto de sistemas aplicativos que suportam os processos críticos, tanto de negócio como de suporte, estando claramente definidas, para cada um desses sistemas, as respetivas especificações técnicas.</p>
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x		<p>As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas e utilizada nos processos de decisão.</p>
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	x		<p>Os sistemas estão desenvolvidos seguindo normas e boas práticas de desenvolvimento aplicativo, gestão de fluxos de informação/qualidade de dados, auditabilidade e segurança.</p>
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	x		<p>O processo de tomada de decisão é suportado em informação, quer com base nos sistemas operacionais, quer nos sistemas analíticos de suporte à decisão.</p>
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	x		<p>Existem procedimentos para controlo do acesso a informação e ativos de acordo com a norma ISO 27001.</p>
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	x		<p>Não existe informação nas estações de trabalho, porque esta é armazenada nas áreas de trabalho dos servidores locais dos serviços, aos quais se aplicam as políticas de backup, com procedimentos para cópias de segurança regulares.</p>
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	x		<p>Existem procedimentos para controlo da troca de informação de acordo com a norma ISO 27001, legislação e protocolos em vigor.</p>

3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes

Questionário *online*

1. Em 2020 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 2020, 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 Crítica	<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?

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

Questionário telefónico

INQUÉRITO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEPCIONADA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, EM 2020, NOS DIFERENTES CANAIS DA AT

1. **Podemos colocar-lhe algumas questões?** Por favor, responda sim ou não.
 - a. Sim [passa à questão 3]
 - b. Não [passa à questão 2]
2. **Podemos ligar-lhe então noutro dia?** Por favor, responda sim ou não.
 - a. Sim ou Não [conclui]
3. **No último ano utilizou o Portal das Finanças na internet?** Por favor, responda sim ou não.
 - a. Sim [passa à questão 4]
 - b. Não [passa à questão 7]
4. **Como avalia globalmente o Portal das Finanças de 1 a 5** (sendo 1 o pior e 5 o melhor)
5. **No Portal das Finanças, utilizou no último ano o serviço e-balcão, deixando as suas questões por escrito no portal?** Por favor, responda sim ou não.
 - a. Sim [passa à questão 6]
 - b. Não [passa à questão 7]
6. **Como avalia globalmente o serviço e-balcão do Portal das Finanças de 1 a 5** (sendo 1 o pior e 5 o melhor)
7. **No último ano, tentou telefonar para o Centro de Atendimento Telefónico da Autoridade Tributária e Aduaneira a nível nacional?** Por favor, responda sim ou não.
 - a. Sim [passa à questão 8]
 - b. Não [passa à questão 10]
8. **Das vezes em que tentou telefonar para aquele centro de atendimento telefónico, as suas chamadas foram atendidas?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”, consoante a sua experiência no último ano.
 - a. “Poucas vezes”, “Algumas vezes”, “Muitas vezes” ou “Sempre” [passa à questão 9]
 - b. “Nunca” [passa à questão 10]
9. **Das vezes em que a sua chamada para aquele centro de atendimento telefónico foi atendida, como avalia em média o atendimento que lhe foi prestado telefonicamente de 1 a 5** (sendo 1 o pior e 5 o melhor)
10. **No último ano, tentou telefonar diretamente para um serviço de finanças ou para uma alfandega específicos, sem ser através do Centro de Atendimento Telefónico a nível nacional?** Responda, por favor, “serviço de finanças”, “alfandega”, “ambos” ou “nenhum”, consoante tenha telefonado diretamente para algum daqueles serviços.
 - a. “serviço de finanças” [passa à questão 11]
 - b. “alfandega” [passa à questão 13]
 - c. “ambos” [passa à questão 11]
 - d. “nenhum” [passa à questão 15]
11. **Das vezes em que tentou telefonar diretamente, conseguiu falar telefonicamente com os serviços de finanças em causa?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”, consoante a sua experiência no último ano.
 - a. “Poucas vezes”, “Algumas vezes”, “Muitas vezes” ou “Sempre” [passa à questão 12]
 - b. “Nunca” [passa à questão 13 ou 15]
12. **Como avalia globalmente o atendimento telefónico dos serviços de finanças para os quais telefonou, de 1 a 5** (sendo 1 o pior e 5 o melhor)
 - a. [Se a resposta à questão 10 tiver sido “serviço de finanças”, passa à questão 15]

- 13. Das vezes em que tentou telefonar diretamente, conseguiu falar telefonicamente com as alfândegas em causa?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”, consoante a sua experiência no último ano.
- Sim [passa à questão 14]
 - Não [passa à questão 15]

- 14. Como avalia globalmente o atendimento telefónico das alfândegas para as quais telefonou, de 1 a 5 (sendo 1 o pior e 5 o melhor)**

[Muito obrigado pela sua ajuda. Já estamos quase a terminar]

- 15. No último ano, tentou ser atendido presencialmente em algum serviço de finanças ou alfândega?** Responda, por favor, “serviço de finanças”, “alfândega”, “ambos” ou “nenhum”, consoante tenha tentado ser atendido presencialmente em algum daqueles serviços.
- “serviço de finanças” [passa à questão 16]
 - “alfândega” [passa à questão 22]
 - “ambos” [passa à questão 16]
 - “nenhum” [passa à questão 28]

- 16. No último ano, tentou fazer previamente o agendamento do seu atendimento nos serviços de finanças?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”,
- Sempre, muitas vezes, algumas vezes ou poucas vezes [passa à questão 17]
 - Nunca [passa à questão 22]

- 17. Das vezes em que tentou agendar um atendimento presencial por marcação, conseguiu agendar o seu atendimento num serviço de finanças?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”, consoante a sua experiência no último ano.
- Sempre, muitas vezes, algumas vezes ou poucas vezes [passa à questão 18]
 - Nunca [passa à questão 20]

- 18. Em relação às vezes em que conseguiu agendar um atendimento presencial por marcação, o serviço de finanças entrou em contacto consigo antes da data marcada para tentar resolver a questão à distância e evitar deslocações?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”, consoante a sua experiência no último ano.
- Sempre, muitas vezes, algumas vezes ou poucas vezes [passa à questão 19]
 - Nunca [passa à questão 20]

- 19. Com base nessa experiência, como avalia a interação dessas vezes em que os serviços de finanças tentaram resolver a questão à distância antes do agendamento, de 1 a 5 (sendo 1 o pior e 5 o melhor)**

- 20. No último ano, das vezes em que tentou ser atendido presencialmente, chegou a ser efetivamente atendido de forma presencial num serviço de finanças?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”, consoante a sua experiência no último ano.
- Sempre, muitas vezes, algumas vezes ou poucas vezes [passa à questão 21]
 - Nunca [passa à questão 21 ou 26]

- 21. Como avalia globalmente o atendimento presencial nos serviços de finanças, de 1 a 5 (sendo 1 o pior e 5 o melhor)**
[Passa à questão 22 ou à questão 28]

[Especificamente em relação ao atendimento presencial na área aduaneira]

- 22. No último ano, tentou fazer previamente o agendamento do seu atendimento aduaneiro nas alfândegas?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”,
- Sempre, muitas vezes, algumas vezes ou poucas vezes [passa à questão 23]
 - Nunca [passa à questão 28]

- 23. Das vezes em que tentou agendar um atendimento presencial por marcação para questões aduaneiras, conseguiu agendar o seu atendimento numa alfândega?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”, consoante a sua experiência no último ano.
- Sempre, muitas vezes, algumas vezes ou poucas vezes [passa à questão 24]
 - Nunca [passa à questão 26]
- 24. Em relação às vezes em que conseguiu agendar um atendimento presencial por marcação para questões aduaneiras, a alfândega entrou em contacto consigo antes da data marcada para tentar resolver a questão à distância e evitar deslocações?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”, consoante a sua experiência no último ano.
- Sempre, muitas vezes, algumas vezes ou poucas vezes [passa à questão 25]
 - Nunca [passa à questão 26]
- 25. Com base nessa experiência, como avalia a interação dessas vezes em que as alfândegas tentaram resolver a questão à distância antes do agendamento, de 1 a 5** (sendo 1 o pior e 5 o melhor)
- 26. No último ano, das vezes em que tentou ser atendido presencialmente para questões aduaneiras, chegou a ser efetivamente atendido de forma presencial numa alfândega?** Por favor, responda “nunca”, “poucas vezes”, “algumas vezes”, “muitas vezes” ou “sempre”.
- Sempre, muitas vezes, algumas vezes ou poucas vezes [passa à questão 27]
 - Nunca [passa à questão 28]
- 27. Como avalia globalmente o atendimento presencial nas alfândegas, de 1 a 5** (sendo 1 o pior e 5 o melhor)
- [Estamos quase a terminar. Deixe-nos colocar-lhe uma questão genérica, para melhor entendermos qual o canal de atendimento que prefere]*
- 28. Quando tem alguma questão a tratar com o seu banco, por que via prefere esclarecer a questão? Pela internet, pelo telefone ou presencialmente numa agência?** Responda, por favor, internet, telefone, ou presencialmente.
- 29. E, se tiver alguma questão a tratar com a Autoridade Tributária e Aduaneira, por que via prefere esclarecer a questão? Pela internet, pelo telefone ou presencialmente num serviço?** Responda, por favor internet, telefone, ou, presencialmente.
- [Se tiver respondido “não”/“nenhum” às questões 1, 5, 8, 13, terminar inquérito]*
- [E, agora, a última questão]*
- 30. De forma global, no contexto da Administração Pública, como avalia o atendimento da Autoridade Tributária e Aduaneira em 2020, de 1 a 5** (sendo 1 o pior e 5 o melhor)

4. Balanço Social

Quadro síntese de indicadores sociais

Indicadores sociais			2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total de Trabalhadores da AT a 31 de dezembro			11.341	10.762	11.122	10.996	10.995	11.015	11.243	11.021
Idade Média	\sum idades ÷ total de trabalhadores	Anos	49,2	49,6	50,1	51,0	51,8	52,6	53,5	54,1
Nível Médio de Antiguidade	\sum antiguidades ÷ total de trabalhadores	anos	23,4	23,8	24	25,1	26	26,7	27,3	28,0
Taxa de Feminização	Trab. sexo feminino ÷ total de trabalhadores	*100	57,9%	58,6%	58,9%	59,0%	59,1%	59,1%	60,0%	60,0%
Taxa de Masculinização	Trab. sexo masculino ÷ total de trabalhadores	*100	42,1%	41,4%	41,1%	41,0%	40,9%	40,9%	40,0%	40,0%
Taxa de Envelhecimento	\sum Trabalhadores \geq 55 anos ÷ total de trabalhadores	*100	28,2%	31,3%	35,7%	41,4%	45,7%	48,4%	50,8%	52,5%
Taxa de Emprego Jovem	\sum Trabalhadores < 25 anos ÷ total de trabalhadores	*100	0,7%	0,5%	0,4%	0,1%	0,03%	0,1%	0,01%	0,07%
Taxa de Formação Superior	Dout+Mestr+Lic+Bach ÷ total de trabalhadores	*100	45,6%	46,9%	49,7%	47,0%	50,6%	51,4%	50,8%	51,9%
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%	1,1%
Taxa de Admissões	Total de movimentos de admissões ÷ total de trabalhadores	*100	2,8%	3,4%	12,6%	2,6%	3,0%	15,2%	17,8%	3,9%
Taxa de Saídas	Total de movimentos de saídas ÷ total de trabalhadores	*100	4,8%	8,7%	9,4%	3,8%	3,0%	15,0%	15,8%	5,9%
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%	65,8%
Taxa de Indisciplina	N.º processos disciplinares instaurados ÷ total de trabalhadores	*100	1,1%	1,3%	1,3%	1,3%	1,1%	1,5%	1,2%	1,3%

* Número de horas de trabalho para cálculo do Rácio: Anos de 2014 e 2015 – 8h; Anos de 2016 a 2020 – 7h;

5. Ranking dos serviços homogéneos

Alfândegas - ranking referente a 2020

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alfândega de Ponta Delgada	121,64
2	Alfândega de Braga	120,94
3	Alfândega de Freixeiro	120,86
4	Alfândega de Faro	120,84
5	Alfândega de Alverca	119,50
6	Alfândega de Peniche	119,24
7	Alfândega de Jardim do Tabaco	119,03
8	Alfândega de Setúbal	118,44
9	Alfândega de Leixões	117,89
10	Alfândega de Aveiro	117,52
11	Alfândega de Aeroporto do Porto	116,31
12	Alfândega de Viana do Castelo	115,06
13	Alfândega de Marítima de Lisboa	113,32
14	Alfândega de Aeroporto de Lisboa	109,88
15	Alfândega de Funchal	105,19

Direções de finanças – ranking referente a 2020

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF Beja	120,20
2	DF Horta	119,89
3	DF Guarda	119,86
4	DF Bragança	119,48
5	DF Ponta Delgada	119,36
6	DF Faro	119,08
7	DF Viseu	118,93
8	DF Vila Real	118,38
9	DF Leiria	118,12
10	DF Santarém	118,11
11	DF Évora	118,05
12	DF Portalegre	117,92
13	DF Coimbra	117,84
14	DF Braga	117,72
15	DF Castelo Branco	117,64
16	DF Porto	117,55
17	DF Angra do Heroísmo	117,27
18	DF Aveiro	117,26
19	DF Viana do Castelo	116,70
20	DF Setúbal	115,85
21	DF Lisboa	114,50

Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2020

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Lisboa - 03 SF	234,13
2	Gondomar - 2 SF	226,97
3	Odivelas	223,82
4	Guimarães - 1 SF	213,95
5	Vila Nova Famalicão - 2 SF	209,96
6	Loures - 1 SF	182,55
7	Marco Canavezes	181,33
8	Paredes	177,34
9	Sintra - 4 SF	176,97
10	Guimarães - 2 SF	175,99
11	Alenquer	172,63
12	Lisboa - 01 SF	172,42
13	Loures - 4 SF	172,10
14	Sintra - 2 SF	167,65
15	Cascais - 1 SF	167,06
16	Amadora - 1 SF	166,51
17	Maia	164,57
18	Braga - 1 SF	162,68
19	Pacos De Ferreira	161,48
20	Felgueiras	160,65
21	Albufeira	158,93
22	Penafiel	156,79
23	Lisboa - 09 SF	156,50
24	Povoa Varzim SF	153,96
25	Matosinhos - 1 SF	153,49
26	Santo Tirso	152,05
27	Faro	151,41
28	Matosinhos - 2 SF	150,50
29	Almada - 3 SF	149,17
30	Barcelos	148,92
31	Vila Nova Gaia - 3 SF	148,48
32	Loures - 3 SF	148,44
33	Sintra - 3 SF	147,59
34	Palmela	147,43
35	Vila Nova Gaia - 2 SF	147,21
36	Leiria - 2 SF	147,08
37	Seixal - 1 SF	146,16
38	Vila Franca Xira - 2 SF	144,83
39	Ourense	144,46
40	Águeda	142,97
41	Tavira	142,34
42	Vila Nova Gaia - 1 SF	141,00
43	Lisboa - 11 SF	138,93
44	Mafra	138,68
45	Alcobaça	138,24
46	Seixal - 2 SF	137,75
47	Valongo - 1 SF	137,59
48	Loulé - 2 SF	137,12
49	Barreiro	136,94
50	Setúbal - 1 SF	136,21
51	Loulé - 1 SF	135,98
52	Montijo	134,86
53	Lourinhã	132,16
54	Vila Nova Famalicão - 1 SF	132,15
55	Aveiro - 1 SF	131,84
56	Porto De Mos	131,42
57	Vizela	131,16
58	Viseu	130,69

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
59	Oliveira de Azeméis	129,12
60	Portimão	129,10
61	Lisboa - 07 SF	128,98
62	Albergaria-a-Velha	128,59
63	Silves	128,17
64	Amadora - 3 SF	128,11
65	Cascais - 2 SF	128,08
66	Porto - 05 SF	127,35
67	Ovar	126,47
68	Cartaxo	125,94
69	Sta. Maria da Feira - 2 SF	125,82
70	Trofa	125,75
71	Torres Vedras	125,52
72	Pombal	125,33
73	Fafe	124,67
74	Gondomar - 1 SF	124,56
75	Leiria - 1 SF	124,20
76	Moita	124,15
77	Lisboa - 05 SF	123,69
78	Oeiras - 1 SF	122,07
79	Mac. Cavaleiros	121,11
80	Sesimbra	120,67
81	Bragança	120,65
82	Aveiro - 2 SF	120,15
83	Sintra - 1 SF	119,30
84	Rio Maior	118,51
85	Porto - 01 SF	117,95
86	Sta. Maria da Feira - 1 SF	117,35
87	Vila Franca Xira - 1 SF	117,24
88	Coimbra - 1 SF	117,16
89	Santarém	117,07
90	Amarante	116,36
91	Vila Verde	116,27
92	Lisboa - 08 SF	115,60
93	Serpa	115,19
94	Valongo - 2 SF	114,62
95	Braga - 2 SF	114,36
96	Lamego	114,27
97	Vila do Conde	113,70
98	Estarreja	112,79
99	Mirandela	112,71
100	Almada - 2 SF	112,32
101	Mangualde	111,53
102	Almada - 1 SF	110,18
103	Chaves	110,01
104	Praia Da Vitoria	109,03
105	Elvas	108,46
106	Odemira	108,35
107	Porto - 03 SF	106,77
108	Santiago Cacem	106,47
109	Vale De Cambra	105,73
110	Cantanhede	105,63
111	Lisboa - 02 SF	105,25
112	Lisboa - 06 SF	104,52
113	Setúbal - 2 SF	104,23
114	Amadora - 2 SF	104,10
115	Olhão SF	103,16
116	Ponta Delgada	102,27
117	Coruche	102,08
118	Oliveira Hospital	101,28
119	Oeiras - 2 SF	101,03

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
120	Ílhavo	100,69
121	Porto - 02 SF	100,54
122	S. João Da Madeira	100,33
123	Peso Régua	100,22
124	Nazaré	99,43
125	Lagos	98,89
126	Abrantes	98,59
127	Almeirim	98,02
128	Azambuja	97,16
129	Figueira da Foz - 2 SF	96,89
130	Lagoa (Algarve)	96,62
131	Coimbra - 2 SF	96,51
132	Lisboa - 04 SF	96,17
133	Alcochete	95,75
134	Porto - 04 SF	94,78
135	Sta. Maria da Feira - 3 SF	94,77
136	Mealhada	94,71
137	Lisboa - 10 SF	94,50
138	Vila Real	94,46
139	Caldas Rainha	94,36
140	Anadia	94,12
141	Évora	93,24
142	Vila Real Santo António	92,75
143	Viana Castelo	92,74
144	Tondela	91,62
145	Seia	91,30
146	Marinha Grande	90,23
147	Guarda	89,86
148	Arcos Valdevez	89,81
149	Espinho	89,80

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
150	Tomar	88,70
151	Moura	86,63
152	Peniche	83,21
153	Beja	83,19
154	Ponte De Lima	82,65
155	Castelo Branco - 1 SF	82,58
156	Estremoz	82,49
157	Portalegre	81,84
158	Ponte De Sor	78,52
159	Torres Novas	77,29
160	Montemor-O-Velho	76,02
161	Sta. Maria da Feira - 4 SF	73,43
162	Angra Do Heroísmo	72,51
163	Gouveia	70,91
164	Bombarral	68,41
165	Figueira da Foz - 1 SF	67,69
166	Grândola	67,64
167	Montemor-O-Novo	67,21
168	Alcanena	64,98
169	Fundão	61,40
170	Ribeira Grande	61,08
171	Alcácer Do Sal	58,92
172	Entroncamento	54,06
173	Covilhã	50,18
174	Horta	49,85
175	Madalena (Pico)	45,33
176	Castelo Branco - 2 SF	42,92
177	Lagoa (Acores)	28,49

Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2020

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Melgaço	205,06
2	Salvaterra de Magos	184,63
3	Lousada	158,01
4	Cadaval	157,58
5	Paredes De Coura	154,93
6	Cabeceiras. De Basto	148,18
7	Vimioso	144,08
8	Tabua	141,44
9	Vieira Do Minho	132,71
10	Batalha	128,51
11	Esposende	127,53
12	Celorico De Basto	125,26
13	Resende	125,09
14	Cinfães	124,92
15	Benavente	124,64
16	Mourão	123,56
17	Valença	122,85
18	Idanha-A-Nova	122,32
19	Baião	121,58
20	Sousel	121,28
22	Crato	119,31
21	Pampilhosa Serra	117,45
23	Vinhais	110,99
24	Miranda Do Douro	110,15
25	Freixo Espada Cinta	109,19

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
27	Murtosa	108,60
26	Arganil	107,71
28	Ribeira De Pena	107,58
29	Sabrosa	106,69
30	Nelas	106,02
31	Sines	104,69
32	Mação	104,12
33	Penacova	104,05
34	Satão	102,38
35	Ourique	100,69
36	Vila Nova de Cerveira	100,03
37	Povoa De Lanhoso	99,75
38	Terras Do Bouro	99,69
39	Gois	99,67
40	Figueira Castelo Rodrigo	99,58
41	Castro Marim	99,34
42	Arruda Dos Vinhos	98,42
43	Redondo	97,76
44	Vidigueira	96,86
45	Penedono	96,77
46	Mortágua	94,84
47	Ferreira Do Zêzere	94,66
48	Sernancelhe	94,16
49	Almeida	94,08
50	Moimenta Da Beira	94,06

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
51	Aljezur	93,44
52	Avis	92,84
53	Soure	92,39
54	Murça	92,39
55	Alvaiázere	89,50
56	Tabuaço	89,44
57	Mira	89,39
58	Boticas	89,33
59	Trancoso	89,02
60	Oleiros	88,75
61	Almodôvar	87,89
62	Castanheira Pera	87,81
63	Borba	87,08
64	Sta. Marta Penaguião	86,96
65	Alvito	86,30
66	Oliveira Frades	86,14
67	Amares	86,13
68	Mondim De Basto	86,10
69	S. Brás Alportel	85,90
70	Arouca	85,66
71	Valpaços	85,62
72	Vila Velha De Rodão	85,49
73	Mértola	85,33
74	Montalegre	85,13
75	Carregal Do Sal	84,16
76	Mesão Frio	83,86
77	Reguengos De Monsaraz	83,21
78	Aljustrel	82,98
79	Monção	82,55
80	Torre De Moncorvo	82,44
81	Vila Pouca De Aguiar	82,43
82	Castro Daire	82,34
83	Chamusca	81,64
84	Ansião	80,99
85	Ferreira Do Alentejo	80,95
86	Sta. Cruz Graciosa	80,03
87	Castelo De Paiva	79,95
88	Aguiar Da Beira	79,56
89	Pedrogão Grande	79,50
90	Portel	79,11
91	Fornos Algodres	78,65
92	Vagos	78,37
93	Proença-a-Nova	78,23
94	Caminha	77,81
95	Oliveira do Bairro	77,75
96	Carraceda De Ansiães	77,68
97	Lajes Do Pico	77,21
98	Pinhel	77,02
99	Ponte Da Barca	76,74
100	Sabugal	76,17
101	Nisa	75,88
102	Óbidos	75,67
103	Viana Do Alentejo	74,88
104	Castro Verde	73,43
105	Vila Nova Foz Coa	72,82
106	Marvão	72,11
107	Fronteira	71,41
108	Penela	71,28
109	Alpiarça	70,79
110	Celorico Da Beira	70,70

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
111	Mora	70,42
112	Golegã	70,03
113	Lousa	69,90
114	Alcoutim	68,98
115	S. Pedro Do Sul	68,82
116	Alter Do Chão	68,81
117	Figueiró Vinhos	67,11
118	Penalva Castelo	66,85
119	Vila do Porto	66,57
120	Sta. Comba Dão	66,28
121	Monforte	65,95
122	Armamar	65,45
123	Vila Nova de Poiares	65,06
124	Corvo	64,93
125	Sobral de Monte Agraço	64,22
126	Mogadouro	64,15
127	Tarouca	63,83
128	Alijo	63,44
129	S. João Pesqueira	63,42
130	Belmonte	62,86
131	Monchique	61,89
132	Vila de Rei	61,83
133	Sever Do Vouga	61,58
134	V. Franca Campo	60,99
135	Meda	60,58
136	Alandroal	60,43
137	Miranda Do Corvo	59,20
138	Sertã	57,62
139	Vila Viçosa	56,95
140	S. Roque Pico	56,07
141	Gavião	56,03
142	Velas	55,66
143	Constância	55,11
144	Lajes Flores	55,09
145	Vila Flôr	53,49
146	Penamacor	53,43
147	Vila do Bispo	53,27
148	Sardoal	53,18
149	Vendas Novas	52,80
150	Alfandega Da Fé	52,22
151	Nordeste	50,89
152	Vila Nova de Paiva	49,64
153	Condeixa-A-Nova	49,37
154	Vila Nova da Barquinha	48,35
155	Manteigas	47,58
156	Arronches	46,97
157	Vouzela	46,61
158	Cuba	45,77
159	Sta. Cruz Flores	44,99
160	Campo Maior	44,54
161	Barrancos	43,93
162	Calheta (Acores)	43,62
163	Arraiolos	42,46
164	Castelo De Vide	38,20
165	Povoação	18,81

6. Cooperação internacional

6.1. Representação no âmbito do Conselho da União Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros			
Grupo Código de Conduta	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	6
Grupo das Questões Fiscais			
Grupo de Alto Nível	Proseguiram os trabalhos sobre uma série de dossiês fundamentais, nomeadamente com vista a enfrentar os desafios relacionados com a digitalização da economia, o "regime definitivo do IVA", o futuro das taxas do IVA, as regras relativas à transmissão e à troca obrigatórias de informações sobre pagamentos relevantes para efeitos de IVA, a simplificação das regras do IVA para as pequenas empresas, a atualização das regras da UE relativas às estruturas dos impostos especiais sobre o consumo de álcool	Aprovação de Conclusões do Conselho sobre uma tributação justa e eficaz em tempos de recuperação, sobre os desafios fiscais associados à digitalização e sobre boa governação fiscal na UE e no resto do mundo; Definição de uma orientação geral sobre a proposta de diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2011/16/UE relativa à cooperação administrativa no domínio da fiscalidade (DAC7); Adoção de diversos atos legislativos para dar resposta a necessidades urgentes decorrentes da pandemia COVID-19; Adoção de um pacote legislativo sobre a transmissão e a troca obrigatórias de informações sobre pagamentos relevantes para efeitos de IVA	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 com os trabalhos da OCDE relativos à tributação da economia digital	6
	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	Conclusões do Conselho sobre uma tributação justa e eficaz em tempos de recuperação, sobre os desafios fiscais associados à digitalização e sobre a boa governação fiscal na UE e no resto do mundo. Acompanhamento dos trabalhos no âmbito da OCDE/G20/Quadro Inclusivo visando a revisão das regras de repartição da competência tributária	
	Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2011/16/UE relativa à cooperação administrativa no domínio da fiscalidade	Discussão técnica e acordo relativo ao texto da proposta de Diretiva, a qual entre outros aspetos, estabelece os procedimentos de diligência devida, obrigações de comunicação e outras regras que devem ser aplicadas pelos operadores de plataformas reportantes	
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	Continuação da análise da proposta de definição dos princípios subjacentes à implementação do regime definitivo do IVA aplicável ao comércio intracomunitário de bens	5
	Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado, no que respeita ao tratamento das PME	Adoção da Diretiva (UE) 2020/285 do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE e o Regulamento (EU) 904/2010, no que respeita ao regime das PME	
	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	
	Proposta de Diretiva e proposta de Regulamento com medidas de implementação das regras do comércio eletrónico	Adoção da Decisão (UE) 2020/1109 do Conselho que altera as Diretivas (UE) 2017/2455 e (UE) 2019/1995 no que diz respeito às datas de transposição e de aplicação das regras do comércio eletrónico, e do Regulamento (EU) 2020/1108 que altera o Regulamento (UE) 2017/2454 no que diz respeito às datas de aplicação, em resposta à pandemia COVID-19	
	Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE e Proposta de Regulamento, alterando o Regulamento n.º 904/2010, no sentido de estabelecer obrigações para os prestadores de serviços de pagamento	Adoção da Diretiva (UE) 2020/284 do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE, que institui obrigações para os prestadores de serviços de pagamentos e do Regulamento (EU) 2020/283, que altera o Regulamento (EU) 904/2010, no respeitante às medidas destinadas a reforçar a cooperação administrativa para combater a fraude ao IVA	
	Proposta Diretiva que altera a Diretiva 2006/112/CE no que diz respeito à identificação dos sujeitos passivos na Irlanda do Norte	Adoção da Diretiva (EU) 2020/1756 do Conselho, que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado no que diz respeito à identificação dos sujeitos passivos na Irlanda do Norte	
	Proposta Diretiva que altera a Diretiva 2006/112/CE no que diz respeito a medidas temporárias relativas ao IVA aplicável às vacinas contra a COVID-19 e aos dispositivos médicos para diagnóstico in vitro desta doença em resposta à pandemia de COVID-19	Adoção da Diretiva (EU) 2020/2020 do Conselho, que altera a Diretiva 2006/112/CE no que diz respeito a medidas temporárias relativas ao imposto sobre o valor acrescentado aplicável às vacinas contra a COVID-19 e aos dispositivos médicos para diagnóstico in vitro desta doença em resposta à pandemia de COVID-19	
	Proposta Diretiva que altera a Diretiva 2006/112/CE no que respeita à atribuição de competências de execução à Comissão para determinar o significado dos termos utilizados em determinadas disposições dessa diretiva	Proposta de 18 de Dezembro de 2020 - não apresentada ao Conselho em 2020.	
	Comunicação ao Parlamento Europeu e ao Conselho contendo um plano de ação para uma tributação justa e simples que apoie a estratégia de recuperação (COM(2020) 312 final), que inclui, entre outras medidas, um conjunto de ações no domínio do IVA	Adoptadas conclusões do Conselho sobre o plano de ação para uma tributação justa e simples que apoie a estratégia de recuperação (FISC 226 ECOFIN 1097, de 27 de Novembro de 2020)	

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	Nº reuniões
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira			
Grupo da Cooperação Aduaneira			
Plenário	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Participação no programa de atividades do GCA de execução da estratégia para a cooperação aduaneira, no qual se incluíram, designadamente, os projetos relativos ao reforço do contributo das alfândegas para a segurança interna e de combate ao crime organizado, bem como de reforço do intercâmbio de informações, da cooperação institucional e operacional	5
Grupo de Peritos		Acompanhamento do plano de atividades, nomeadamente em matéria de operações conjuntas, no reforço do combate à criminalidade grave e organizada. Participação no planeamento e organização da cooperação operacional	1
Ação 10.1.1		<i>Import, export and transit of strategic goods (listed and non-listed dual-use items), trade prohibitions and restrictions of the United Nations or the EU, in particular regarding economic sanctions</i>	1
Ação 10.1.3		<i>Firearm parts, accessories and components smuggled from third countries and intra-EU</i>	3
Ação 10.3		<i>Excise and fiscal fraud – smuggling of branded, counterfeit and 'cheap white' cigarettes from third countries</i>	1
Ação 10.4		<i>Smuggling by express couriers and, increasingly, by post and parcel services</i>	1
Ação 10.5		<i>Emerging risks and threats - new customs cooperation challenges relating to the Belt and Road Initiative (Silk Road Economic Belt and Maritime Silk Road)</i>	1
Ação 10.6		<i>Central Coordination Units</i>	2
Ação 10.7		<i>Customs-EUROPOL cooperation</i>	1
Convenção de Nápoles			
Reunião de coordenadores nacionais	Cooperação aduaneira	Coordenação, ao nível da UE, em matéria de cooperação aduaneira a coberto da Convenção Nápoles II, contribuindo para uma harmonização interpretativa das várias medidas previstas naquela Convenção, bem como para a organização e realização da reunião anual dos Chefes das Unidades Centrais de Coordenação	3

6.2. Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	Nº reuniões
OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude			
Operações Aduaneiras Conjuntas			
JCO SILVER AXE V	Saúde pública e proteção da natureza	Proteção dos cidadãos relativamente a produtos alimentares contrafeitos ou não conformes	1
Workshops			
INTEL4CUSTAF: <i>e-commerce pilot project 2020</i>	Proteção dos interesses financeiros da União	Identificar metodologias de exploração analítica de dados	1
INTEL4CUSTAF: <i>container weight</i>	Proteção dos interesses financeiros da União	Identificar metodologias de exploração analítica de dados	1
INTEL4CUSTAF: <i>misdescription of goods</i>	Proteção dos interesses financeiros da União	Identificar metodologias de exploração analítica de dados	1
AFIS / MAS Training	Proteção dos interesses financeiros da União	Sistema de Assistência Mútua Administrativa, em matéria de cooperação aduaneira - Reg 515/97	2
CIS + / CASH	Proteção dos interesses financeiros da União e da saúde dos cidadãos	Visualizar o módulo CASH do CIS + no Portal AFIS - Principais funcionalidades e modo de recolha e consulta	3
Grupos de Peritos			
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	2
CEG - FITT	Proteção dos interesses financeiros da União	Discussão de matérias relacionadas com o tráfico de cigarros	1
Conferências/Reuniões Ad-hoc			
<i>Annual Meeting with tobacco manufacturers JTI, BAT and ITL</i>	Proteção dos interesses financeiros da União	Discussão de matérias relacionadas com o tráfico de cigarros	1
<i>Fight against illegal import of hydrofluorocarbons into the EU</i>	Saúde pública e proteção da natureza	Discussão de matérias relacionadas com tráfico de gases fluorados e outras ODS	1
OAFNC - Comunicadores	Visibilidade na Luta contra a Fraude Aduaneira		1
IVA			
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, economia digital e o melhoramento do sistema IVA	Trabalhos preparatórios relativos à TEDBS no âmbito do OSS, Balcão Único. Análise de comentários sobre a proposta de Notas Explicativas sobre as novas regras aplicáveis ao comércio eletrónico.	3
	Atribuição de competências de execução à Comissão na área do IVA e alteração do estatuto do Comité do IVA para um «comité de comitologia»	Trabalhos preparatórios da proposta de DIRETIVA DO CONSELHO que altera a Diretiva 2006/112/CE, no que respeita à atribuição de competências de execução à Comissão para determinar o significado dos termos utilizados em determinadas disposições dessa diretiva	1
Comité do IVA	Análise de questões sobre aplicação da diretiva IVA	Consultas ao Comité do IVA relativas a: afetação de bens incorpóreos à equiparação como entregas efetuadas a título oneroso; aplicação da taxa reduzida a determinados fornecimentos de eletricidade (Portugal); tratamento dos pagamentos ao abrigo do Programa de Desenvolvimento Rural; prestação de serviços, através das plataformas eletrónicas que intervêm no arrendamento de curto prazo de bens imóveis; agrupamento para efeitos de IVA; contabilidade de caixa; isenção dos serviços educativos, no exemplo da formação em segurança marítima; vales ("Vouchers") e Regime da Exportação a Retalho e Exportação de bens; Regime Especial aplicável ao ouro para investimento; publicação de orientações sobre a transposição do «Pacote Quick Fixes»: número de identificação IVA obtido após o momento da exigibilidade; e sobre Regime de vendas à consignação e BREXIT	2
WP IV (Tributação direta)	Análise de questões no domínio da tributação direta e da cooperação administrativa no domínio da fiscalidade	Discussão de eventuais alterações no domínio da troca de informações e da cooperação administrativa, incluindo nomeadamente sobre o possível alargamento do enquadramento sobre a troca de informações no domínio da fiscalidade, para incluir os cripto-ativos e as moedas eletrónicas. Possível iniciativa da União Europeia relativa aos procedimentos de redução da tributação na fonte.	3
Plataforma para a Boa Governação Fiscal	Assiste a Comissão no desenvolvimento de iniciativas para promover a boa governação em questões fiscais em países terceiros, combater o planeamento fiscal agressivo e	Discussão de temas relacionados com a lista europeia de jurisdições não cooperantes, a concorrência fiscal e o planeamento fiscal agressivo.	2
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	Análise da atividade dos subgrupos. Aprovação da versão final do "Relatório relativo à prevenção e resolução de situações de dupla tributação no âmbito do IVA". Participação na elaboração do Roteiro do Fórum do IVA na UE tendo em vista definir e estabelecer um plano de ação do Fórum	2
Cooperative Compliance Project		Trabalhos de delimitação do projeto, prevendo-se a sua conclusão e implementação de projeto piloto durante o ano de 2021. De um modo geral, este projeto tem subjacente a avaliação de risco, pelo conjunto de administrações fiscais participantes, das operações realizadas no seio de um grupo multinacional atentas as regras de preços de transferência	1
Equipa da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia (PPUE) em matéria de IVA	Abordagem dos temas das Taxas do IVA e alteração do estatuto do Comité do IVA na agenda da PPUE	Análise da Proposta relativa às taxas do IVA e da Proposta de alteração do estatuto do Comité do IVA.	1

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
DG Santé - Direção-Geral da Saúde e da Segurança dos Alimentos			
Grupos de Peritos			
<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	9
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Comités			
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	Atos de execução da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração e votação	4
	Secção Legislação Aduaneira Geral		6
	Secção Integração e Harmonização de Dados		4
	Secção Agricultura/Química		2
	Secção Mecânica/Diversos e Têxteis		4
Comité <i>Cash Control</i>	Comité Cash Control		3
Grupos de Peritos			
Grupo de Peritos Aduaneiros	Secção Legislação Aduaneira Geral	Atos delegados, manuais, documentos de orientações e outras instruções da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração	5
	Secção Formalidades de Importação e Exportação		2
	Secção Integração e Harmonização de Dados – Modelo de Dados Aduaneiros da UE		5
	Secção Estatuto Aduaneiro e Trânsito		4
	Secção Convenção TIR e outras convenções aduaneiras UNECE		3
	Secção Regimes Especiais		3
	Secção Defesa dos Direitos de Propriedade Intelectual		2
	Secção de Origens		5
	Secção de Valor Aduaneiro		1
Secção de Dívida Aduaneira e Garantias	1		
Grupo de Peritos FLEGT/EU Timber Regulation		Aplicação da Legislação, Governação e Comércio no Setor Florestal	2
Grupo "Economia Pautal" suspensões Pautais e Contingentes		Em coordenação com o Ministério da Economia apoiar as Empresas Nacionais a criar suspensões e/ou Contingentes Pautais ou apresentar oposição a Suspensões ou Contingentes Pautais já existentes	4
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	2
Grupos de Trabalho			
Grupo de Trabalho em questões aduaneiras sobre bens culturais		Discussão de questões relacionadas com as formalidades aduaneiras aplicáveis a bens culturais	3
Grupo de Projeto sobre Classificação Pautal do Sector Químico		Discussão de questões relacionadas com as formalidades aduaneiras aplicáveis na classificação Pautal das mercadorias	1
Grupo de Projeto sobre Classificação Pautal do Mecânica/Diversos			2
Grupo de Projeto sobre a implementação do Trade Portal - REX		Discussão sobre a implementação do projecto REX-TRADE PORTAL	4
Grupo de Projeto Garantias		Identificar aspectos legais e operacionais relacionados com as Garantias da Dívida Aduaneira e do seu Sistema de Gestão	2
Grupo de Trabalho Atualização <i>Guidelines Discount</i>		Atualização das linhas diretrizes relativas à matéria do Valor Aduaneiro na perspectiva, na prevenção e deteção de irregularidades associadas a importação de determinadas mercadorias	4
Grupo de Trabalho Revisão MAR		GT informal sobre os RPT cujos objetivos são: formular regras procedimentais claras em matéria de colocação à disposição de RTP em caso de fraude ou investigação criminal.	1
Workshops/Conferências/Formação			
<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 wholesaler 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 dos procedimentos a instituir ao nível do EMCS	1

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

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	Nº reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Grupos de Projeto			
<i>Multilateral Controls (MLC) Platform Coordination</i>	Desenvolver a plataforma de controlos multilaterais		1
<i>Eurofisc group</i>	Coordenar as atividades do grupo Eurofisc		3
<i>Training Support Group (TSG) - joint meeting under C&F2020</i>	Desenvolver a formação comum <i>Customs & Fiscalis 2020</i>		4
<i>Eurofisc Working Field Group 1 (WF1) dealing with Missing Trader Fraud in the intra-community trade</i>	Combater a fraude no comércio intracomunitário realizado por operadores fictícios "Missing traders"		2
<i>Eurofisc Working Field 3 (WF3) dealing with Customs procedures 42/63 and VAT fraud in the intra-EU trade</i>	Combater a fraude nos procedimentos aduaneiros 42/63 e IVA no comércio intracomunitário		1
<i>Eurofisc Working Field 4 (WF4) "VAT observatory in the intra-community trade"</i>	Observatório do IVA no comércio intracomunitário		1
<i>Eurofisc Working Field dealing with Control of Electronic Commerce (WF5)</i>	Combater a fraude ao IVA no comércio eletrónico		1
<i>C&F 2020 Newcomers' online event</i>	Facilitar a compreensão das regras e tarefas básicas do programa <i>Fiscalis</i> , bem como facilitar a integração dos novos membros na rede de coordenadores		2
<i>Novelties of the post-2020 Fiscalis programme</i>	Apresentar as orientações para o novo programa <i>Fiscalis</i> pós 2020		1
<i>Programme Coordinators Network</i>	Gestão do Programa <i>Fiscalis</i>		8
<i>IT Technology & Infrastructure Project Group (joint F&C2020 project group)</i>	Implementar e melhorar os Sistemas Europeus de Informação para a tributação		2
<i>Trust and Compliance: Enabling building trust and ensuring compliance</i>	Apoiar a melhoria do cumprimento fiscal nos procedimentos administrativos e partilha de boas práticas		5
<i>IT systems trainings - DAC6 - Session 2</i>	Implementar e melhorar a utilização dos Sistemas Europeus de Informação para a tributação (DACs)		1
<i>Direct Taxation Data Analysis Tool on AEOI/DAC/CRS data</i>	Criar uma ferramenta informática de análise de dados de Impostos diretos sobre dados AEOI/DAC/CRS		3
<i>Due Diligence of Reportable Financial Institutions for AEOI purposes</i>	Desenvolvimento de um guia de boas práticas sobre a metodologia de cumprimento dos procedimentos relativos à auditoria de Instituições financeiras		1
<i>European network of national promoters to support tax education for young people (TADEUS) - Deputy Heads of EU Tax Administrations Meeting</i>	Promover a nível nacional o projeto de apoio à Educação Fiscal Digital para jovens desenvolvido pela DG-TAXUD		1
<i>IT systems trainings - CCN2 Development and DAC6</i>	Implementar e melhorar a utilização dos Sistemas Europeus de Informação para a tributação (CCN2 e DAC6)		2
<i>Governance of Eurofisc</i>	Definir estratégias e objetivos para a rede Eurofisc		6
<i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Audit of the one stop shop/implementation of mandatory administrative enquiries</i>	Apresentar soluções para a o cumprimento da proteção de dados dos sistemas informáticos transeuropeus no domínio aduaneiro e fiscal		2
<i>Support group for the implementation of CESOP</i>	Implementação de instrumentos de cooperação administrativa necessários para auditar as transações reportadas no OSS/IOSS		4
<i>EU Cooperative Compliance Programme</i>	Implementação das novas obrigações declarativas para os prestadores de serviços de pagamentos e desenvolvimento do Sistema Central de Informação de Pagamento Eletrónico (CESOP).		5
<i>Administration Enterprise Risk Management collaboration</i>	Implementação do programa "EU Cooperative Compliance Programme" da EU		5
<i>Managing EMCS EDI Automated Test Campaign</i>	Produzir um modelo comum de Gestão de Riscos Empresariais (ERM) que possa ser utilizado por todas as administrações nacionais na avaliação dos riscos tecnológicos de segurança informática		2
<i>IT Collaboration Catalyst Group</i>	Reunir os requisitos de negócio relacionados com a gestão de campanhas de teste para garantir a conformidade de soluções EDI (<i>Electronic Data Interchange</i>) aplicáveis ao <i>Excise Movement and Control Systems</i> (EMCS), bem como propor e estudar possíveis cenários para a reutilização da Aplicação de Teste de Conformidade (CTA) fornecida pela DG TAXUD		1
<i>Implementation of VAT e-commerce Package (B2C)</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	4
<i>FPG 102 - Data Governance Initiative</i>	Implementação do pacote de comércio eletrónico IVA (B2C)	Definição das especificações comunitárias para a implementação do Sistema ECOM	4
<i>FPG 106 - FISCALIS Project Group on "Direct Taxation data analysis tool AEOI/DAC/CRS Data"</i>	<i>Data Governance in Tax Administrations - A guideline produced by FPG102</i>	Uma Guideline com as melhores práticas de <i>data governance</i> aprovadas pelos países membros intervenientes	5
<i>FPG 108 - Data Quality Community on AEOI</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	Um documento com as Guidelines com a descrição das melhores práticas para ferramentas de análise de dados e critérios de risco nas trocas de informação	6
<i>FPG 117 - EUROFISC STRATEGY AND GOVERNANCE</i>	Documento com o estado de arte, 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. Workflow; 3. Matching e 4. Questionário	Documento com o "estado de arte" de cada país envolvido. A qualidade de dados dividida em três partes: 1) workflow; 2) características de qualidade de dados; 3) Matching. Com as melhores prática em todas as partes anteriores por forma a aumentar a qualidade dos dados	5
<i>IT Tool for elaborating DAC AEOI statistical data</i>	Estabelecer uma estratégia plurianual para o Eurofisc com objetivos definidos pelos chefes das administrações fiscais e um roteiro para estabelecer uma nova governança para o Eurofisc, incluindo avaliação de seus requisitos, a nível da UE e nacional, para dar pleno efeito às novas tarefas recentemente adicionadas à rede e futuras tarefas		6
<i>Project Group addressing security concerns around cloud</i>	Investigar formas e ferramentas para análise da informação estatística, tanto por parte da comissão como dos países que fazem o seu envio. Além disso, irá ser proposto alternativas de envio da informação estatística através dos ficheiros Excel e formas de validação da informação do lado da comissão	Documento com possíveis arquiteturas de entrega dos dados do AEOI (Excel e XML) para minimizar ao máximo possíveis erros nos dados e formatações dos mesmos. Além disso, apresentar possíveis soluções de exploração dessa informação. XSD para validação do lado da CE	14
	Elaboração de um documento que visa explorar e estudar a melhor maneira de identificar um modelo de prática recomendada para estabelecer princípios mínimos de segurança e procedimentos de governança para a Cloud. Incluirá o desenvolvimento de uma melhor compreensão dos prós e contras associados ao uso da Cloud	O resultado que se pretende atingir no final do trabalho é facilitar a tomada de decisão em relação à tecnologia em Cloud.	1

Grupo de trabalho	Tema		N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Grupos de Peritos			
<i>Managed IT Collaboration (MANITC 4TM) - Grant Agreement TAXUD/2019/DE/402</i>	Grupo de peritos para apoio à definição, desenvolvimento e implementação de projetos informáticos a desenvolver colaborativamente pelos EM - Fase 4	Apoio aos EM na definição e desenvolvimento dos novos projetos colaborativos, apoio ao <i>Catalyst Group</i> , desenvolvimento de materiais para apoio e divulgação de projetos colaborativos (Wiki, New sletter, etc.)	3
Controlos Multilaterais			
<i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Taxation</i>	Discussão dos desafios no cumprimento das obrigações com a proteção de dados. Apresentação das "EDPS Guidelines" pela AEPD. Discussão das funções no tratamento de dados pessoais dos sistemas tributários e aduaneiros	<i>Guidelines 2/2020 on articles 46 (2) (a) and 46 (3) (b) of Regulation 2016/679 for transfers of personal data between EEA and non-EEA public authorities and bodies</i>	2
<i>MLC Furniture market</i>	Comércio de mobiliário		1
<i>MLC Carousel Fraud</i>	Fraude Carrossel (Equipamentos Eletrónicos)		1
Seminários/Workshops			
<i>Eurofisc Working Field 5 Training workshop (CLEP) Part 2</i>	Formação no âmbito do comércio eletrónico	Esclarecimento de dúvidas relativamente aos requisitos do novo sistema	1
<i>Workshop on Cooperative Compliance</i>	Partilha de conhecimento e experiências sobre cumprimento cooperativo		1
<i>Mandatory Disclosure: DAC6 implementation and differences</i>	Comparação entre Estados-Membros das aplicações prática da DAC6		3
<i>Development of a sustainable framework for the use of behavioural insights in tax collection</i>	Utilização de incentivos comportamentais na cobrança de impostos		1
<i>Energy Taxation Indicators Workshop</i>	Indicadores de tributação de energia		1
<i>CLEP - Train the EU webinar trainer</i>	Formação de formadores da UE		2
<i>FWS 149 - Transaction based VAT reporting and e-invoicing: opportunities and challenges</i>	Compartilhar experiências e, com base nas mesmas, analisar diferentes opções de design de faturação eletrónica e de TBR (<i>Transaction based reporting</i>), como umas das várias ferramentas que melhoram o funcionamento do imposto		1
<i>Workshop on Taxation in support of green transition: an overview and assessment of existing tax practices to reduce greenhouse gas emissions</i>	Tributação como apoio para a transição energética e avaliação dos impostos que visam a redução de gases com efeito de estufa	Debate sobre os impostos direcionados às emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e discussão sobre os incentivos fiscais direcionados às emissões de GEE	2
<i>Workshop on Accompanying the Study on Energy Taxation Indicators</i>	Estudo relativo aos indicadores atualmente utilizados na elaboração de políticas nacionais de tributação da energia, bem como tomar conhecimento das necessidades e deficiências da informação relativas a indicadores da tributação energética utilizados a nível comunitário	Apresentação das conclusões preliminares sobre o estudo em questão, bem como auscultar opiniões e obter contributos sobre esta matéria	1
<i>Technical expert seminar (EU27) 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"	2
<i>IT Systems Trainings - DAC 6</i>	Formação e treino para manuseamento do diretório Central do DAC6	Aprender a simular e rececionar a informação no repositório da DAC6	1
<i>IT Technology & Infrastructure</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multiannual (MASP)		2
<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	Formação nas ferramentas disponibilizadas pela Comissão Europeia	1
<i>CCN2 Development / testing</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - CCN2	Formação nas ferramentas disponibilizadas pela Comissão Europeia	1
<i>Recast of Excise Horizontal Directive - Computerisation of Duty Paid Business-to-Business (B2B) procedures for EMCS Phase 4.0</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas no âmbito dos IEC	Formação nas ferramentas disponibilizadas pela Comissão Europeia	2
<i>Managing EMCS EDI Automated Test Campaign</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas no âmbito dos IEC	Formação nas ferramentas disponibilizadas pela Comissão Europeia	1
Acolhimento de funcionários de outros Estados-membros			
<i>Direct Taxation Data Analysis Tool on AEOI/DAC/CRS data - 5th meeting</i>	Criar uma ferramenta informática de análise de dados de Impostos directos sobre dados AEOI/DAC/CRS		1
<i>Governance of Eurofisc</i>	Definir estratégias e objectivos para a rede Eurofisc		1

6.4. Representação da AT no âmbito do Programa Alfândega 2020

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
Classificação dos produtos no Sistema Harmonizado de Nomenclatura (HS/ CN) - Químicos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
CLEN - Project Group on designer drugs and other illicit products - Joint Official Medicines Control Laboratories (OMCL)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
CLEN ILIADe	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - base de dados dos Laboratórios Aduaneiros	1
Grupo de Suporte à Formação(TSG)	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	4
Coordenação das atividades de proteção da Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente (PARCS)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente	2
Operador Económico Autorizado (AEO)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Operador Económico Autorizado(AEO)	4
IT Technology & Infrastructure	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP), cujo âmbito refere-se aos projetos: UUM&DS; CCN; CCN2; Business agnostic architecture	2
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de legislação aduaneira (ECCG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	1
IT Systems Development Group (ITSD) ONLINE	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	2
Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Taxation	Discussão dos desafios no cumprimento das obrigações com a proteção de dados. Apresentação das "EDPS Guidelines" pela AEPD. Discussão das funções no tratamento de dados pessoais dos sistemas tributários e aduaneiros	3
CRMS Network Meeting	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	1
Customs Business Group	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Business Analysis	11
RALPH	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via marítima	1
Rede de trabalho dos Coordenadores do Programa Alfândega 2020	Gestão do Programa Alfândega 2020	7
Reunião dos C2020 Newcomers	Gestão do Programa Alfândega 2020	2
Grupo Security Risk Rules - Full group meeting	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 Security Risk Rules - Analytics	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	7
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	9
Security Risk Rules - Trans-European Coordination for ICS2 Release 1 implementation	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 Security Risk Rules- ICS2 - risk analysis and control processes and requirements	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
Grupo Security Risk Rules - Plenary meeting	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
Customs Decisions MS Collaboration Project Group	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – (CD)MS	6
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas em conjunto com o Comité do Código Aduaneiro	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	1
Grupo de coordenação das Alfândegas Eletrónicas em conjunto o Grupo de Contacto dos Operadores Económicos (TCG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	3
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o Customs Expert Group – Section for Customs Control and Risk Management (CEG/CRM20)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	1
Subgrupo Security Risk Rules - AVSEC CRC	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 Security Risk Rules - Coordinators - Evaluation of existing CRC	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	10
Subgrupo Security Risk Rules - Analytics	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	9

Atividades	Objetivo principal	Nº reuniões
Grupos de Projeto		
<i>Project Group on post clearance audits - Follow-up of annual ECA 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	3
Grupo de Projeto sobre formalidades aduaneiras de importação e exportação relacionadas com encomendas de baixo valor	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Dívida Aduaneira e Garantias	2
Dívida Aduaneira e Garantias no âmbito do Código Aduaneiro da União	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Dívida Aduaneira e Garantias	2
<i>UCC Customs Decisions System</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	3
Desempenho da União Aduaneira(CUP)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Medição do desempenho da União	4
Cooperação Aduaneira UE/China on IPR enforcement	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	1
<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
Preparação do Plano de Implementação do ETCIT II	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - Grupo de Peritos ETCIT II	1
<i>UCC Centralised Clearance Import IT</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	2
<i>UCC AES from specifications to operations</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	1
<i>UCC DA/IA Data Annexes Revision for Harmonisation of Customs Data Requirements</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	2
<i>Uniform User Management & Digital Signatures project (UUM&DS)</i>	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 2020 pelos sistemas clientes: Sistema das Decisões Aduaneiras (CDS); Sistema Europeu de Informações Pautais Vinculativas (EBTI); Sistema dos Operadores Económicos Autorizados (AEO); e Sistema Fichas de Informação para Regimes Especiais no âmbito do CAU (INF)	1
Importação de Bens Culturais	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Importação de bens culturais	2
<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	4
PCA2011 - Atualização das Diretrizes para prevenção e deteção de irregularidades (subfaturação) nas importações de têxteis e calçado	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	4
<i>REX Trader Portal</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	4
<i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	2
<i>EU Learning Management System</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	5
<i>UCC INF Special Procedures Business (novo grupo de projeto)</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	4
Seminários/Workshops		
<i>Webinar CLEP</i>	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	2
Ações de formação		
<i>IT training in Customs Decision</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	5
CCN2 - SOA principles	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	4
<i>CCN/CSI IT Trainings - CCN User Manager Services Applications</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN/CSI	1

6.5. IOTA

Eventos	Tema	N.º reuniões
Atividades Técnicas		
Fóruns		
<i>Use of Data from Automatic Exchange of Information (AEOI)</i>	"Utilização Inteligente de Dados de CRS: desde o enfoque estratégico até às soluções inovadoras" - utilização eficaz dos dados do CRS, desde os primeiros aderentes até às jurisdições recentemente envolvidas; utilização de dados do CRS no cumprimento fiscal; passar da troca automática para a utilização automática de dados CRS de uma forma inteligente - explorando as possibilidades da mais recente tecnologia digital	1
<i>Human Resource Management</i>	Explorar as boas práticas e soluções prospetivas no envolvimento, empenhamento e motivação do pessoal durante o trabalho à distância e partilhar conhecimentos práticos em liderança e gestão durante o trabalho à distância (novas competências para gestores, tomadas de decisões, gestão do desempenho, etc.) e ligar digitalmente uma rede de Profissionais de RH dentro da comunidade dos membros da IOTA	1
<i>Meeting of the Steering Group of the Forum on Combating VAT Fraud</i>	Reunião para apresentação das atividades do Fórum do IVA para 2019; discussão e preparação do Fórum Combate à Fraude do IVA; 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>	Facilitar a partilha de experiências, boas e más práticas em matéria de combate ao BEPS, principalmente em relação às quatro normas mínimas; criar e manter uma rede de funcionários especializados na aplicação prática das medidas do BEPS; melhorar a cooperação internacional com as administrações fiscais parceiras na luta contra o BEPS; desenvolver orientações práticas e abordagens sobre os aspetos específicos das quatro normas mínimas para ajudar as administrações fiscais membro na implementação das medidas do BEPS; criar em conjunto novos conhecimentos durante as atividades do Fórum; melhorar a eficiência e a qualidade do trabalho dos funcionários tributários na implementação das medidas do BEPS	1
<i>Combating VAT Fraud</i>	Atualização sobre o projeto da IOTA: Como detetar, prevenir e combater novos esquemas de fraude ao IVA facilitados pela plataforma digital de venda de bens; novas tendências de fraude ao IVA, particularmente a fraude ao IVA transfronteiriço; riscos futuros como consequência da crise do Covid-19 no combate à fraude ao IVA (novos setores de risco, novos esquemas fraudulentos, falências fraudulentas/deliberadas para evitar o pagamento do IVA, etc.); novas atividades de auditoria e controlo na estratégia antifraude ao IVA (gestão e estratégia de combate à fraude ao IVA e lições aprendidas)	1
<i>Communications Forum</i>	Comunicação Interna e Externa das Administrações Fiscais durante e após Covid-19 - iniciativas e respostas inovadoras na comunicação interna e externa implementadas ao longo de toda a pandemia; como o Covid-19 mudou significativamente a forma como as administrações fiscais comunicam interna e externamente; lições aprendidas e a serem aplicadas no futuro	1
Webinars		
<i>NTO Webinar - TAX & CRIME</i>	Fluxos Financeiros Ilícitos: o impacto sobre as atividades da administração fiscal e as boas práticas. O principal objetivo é proporcionar um espaço de partilha de experiências e de boas práticas entre o público internacional das administrações fiscais	1
<i>Delivery of e-services to taxpayers affected by Covid-19</i>	Partilha de informações e boas práticas entre as administrações fiscais membro da IOTA sobre a prestação de serviços eletrónicos durante a crise pandémica, a saber: respostas e soluções inovadoras na prestação de serviços eletrónicos durante toda a pandemia, para assegurar a continuidade do negócio e de prestar apoio aos contribuintes mais afetados; como a Covid-19 mudou fundamentalmente a forma como as administrações fiscais prestam serviços eletrónicos aos contribuintes; lições aprendidas e a serem aplicadas para o futuro	1
<i>Implementing Culture of Change in Tax Administrations</i>	Partilha de boas práticas entre as administrações fiscais membros da IOTA sobre como desenvolver e implementar com sucesso a cultura da mudança, bem como assegurar o desenvolvimento contínuo da cultura empresarial, i.e.: aspetos práticos do desenvolvimento e implementação de uma cultura de mudança durante uma pandemia e para além dela; como a implementação de uma cultura de mudança pode determinar o sucesso de uma organização na superação de uma crise; como é que a organização sabe que é necessária uma mudança cultural; a análise da cultura existente e a definição da cultura desejada	1
Grupos de Trabalho		
<i>Meeting of the Steering Group of the Forum on Combating VAT Fraud</i>	Apresentação das atividades do Fórum do IVA para 2020; informação sobre o Projeto da IOTA sobre "Como detetar, prevenir e combater novos esquemas de fraude ao IVA facilitados pela plataforma digital de venda de mercadorias"; discussão e preparação do Fórum sobre o Combate à Fraude do IVA; novo Mandato do Fórum da IOTA sobre o combate à Fraude no IVA para 2021-2022	1
Atividades Administrativas		
Conselho Executivo		
<i>119th Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo (Portugal não fez parte este ano)	1
<i>120th Meeting of Executive Council</i>		1
<i>121st Meeting of Executive Council</i>		1
<i>122nd Meeting of Executive Council</i>		1
PCP Forum		
<i>27th Forum of IOTA Principal Contact Persons</i>	Pessoas de Contacto Nomeadas de cada país membro	1
<i>1st IOTA Talks</i>	Evento informal concebido para as PCP de cada país membro com o objectivo de transmitir as decisões tomadas pelo Conselho Executivo, dos próximos eventos e de outras actividades da IOTA	1
<i>2nd IOTA Talks</i>		1
Assembleia-Geral		
<i>24th General Assembly</i>	Dirigentes máximos das Administrações Fiscais membro e PCP	1
<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

6.6. Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	Resultados	N.º ações
Comités			
11ª Reunião Comité de Reforço de Capacidades	Reforço de capacidades		1
22ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (10 a 12 fevereiro)	Revisão completa da Convenção Quioto Revista (CQR)		1
23ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (16 a 18 novembro)			1
Reunião Virtual do CRC - Região Europa (2 junho)	Reforço de capacidades		1
Enforcement and Compliance			
Comité da Luta contra a Fraude	Luta contra a fraude		1
14th Meeting of the API PNR Contact Committee			1
Container Control Program			
Ação de capacitação de quadros - Angola	Luta contra os tráficos ilícitos - contentor	Reforço de capacidades em países potencialmente fonte de tráficos ilícitos	2
Grupos de Trabalho			
4ª Reunião sobre Línguas Suplementares da OMA	Português utilizado como Língua de Trabalho na OMA		1
23rd - 24th SAFE Working Group	Segurança da Cadeia Logística	Revisão do WCO SAFE Frameworks of Standards	1
Grupo de Pirataria e Contrafação (CAP)	Proteção dos direitos da propriedade intelectual		1
TEGACS - 14th Meeting of the Technical Experts Group on Air Cargo Security (TEGACS)	Luta contra os tráficos ilícitos - vetor aéreo		1
Operações			
Operação STOP	Saúde pública (medicamentos, dispositivos médicos, EPI)	Proteção dos cidadãos	1
Operação PANGEA XIII (Interpol/OMA)	Saúde pública (medicamentos)	Proteção dos cidadãos	1
Operação THUNDER 2020	Proteção da natureza (CITES, incluindo madeiras protegidas)	Proteção da natureza	1
Operação DEMETER VI	Proteção da natureza (resíduos, incluindo resíduos sanitários e ODS)	Proteção da natureza e dos cidadãos	1
Operação PANDORA V	Património mundial	Proteção do património mundial	1
Outros			
15ª Conferência PICARD (23 a 26 outubro)	Reforço de capacidades		1
3ª Reunião do Plano Estratégico das Alfândegas da CPLP com Doadores (5 e 6 março)	Reforço de capacidades		1
Celebração do Dia Mundial das Alfândegas (24 janeiro, Lisboa)			1
Missa Nossa Senhora das Alfândegas (18 de dezembro, Lisboa)			1

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

Ações de âmbito bilateral	
São Tomé e Príncipe	Ação de formação sobre a aplicação Prática do IVA e os Sistemas de Informação - Identificação e Controlo de Fraudes (20 a 24 de janeiro)
Guiné-Bissau	Pedido de cooperação na área dos Impostos
Marrocos	Reunião Técnica com o Reino de Marrocos no âmbito do IVA e da Dupla Tributação (20 a 21 de janeiro)
Ações de âmbito multilateral (PICAT VI)	
Países CPLP	15ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (13 a 15 de outubro - e-learning)
	Reunião Intercalar do grupo de trabalho de Alto Nível – GTAN – coordenação e participação da AT (14 e 15 de setembro, Lisboa, Videoconferência)
	11ª Reunião do grupo de trabalho virtual do site da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (3 novembro, Lisboa - Videoconferência)
	55ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado- 1ª fase – coordenação e preparação da AT (28 e 30 de outubro, Lisboa - Videoconferencial)
	55ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado 2ª fase – coordenação e preparação da AT (16 a 27 novembro, Lisboa - Videoconferência)
	55ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado- 3ª fase – coordenação e preparação da AT (14 a 18 de dezembro, Lisboa - Videoconferencial)
	5ª Reunião do grupo de trabalho virtual dos IEC da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (9 a 11 de setembro, Lisboa - e-learning)
	5ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Aérea, preparação, coordenação e participação da AT (16 a 17 novembro, Lisboa - Videoconferência)
	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
4ª Reunião do grupo de trabalho virtual sobre a Via Marítima da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (16 a 18 de setembro, Lisboa - e-learning)	

6.8. Outras ações de cooperação internacional

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
EUIROPOL			
Conferência Europol/Alfândegas			
EUROPOL IP CRIME VIRTUAL CONFERENCE	Crimes de propriedade intelectual		1
Operações Aduaneiras e Policiais Conjuntas (JAD)			
Operação OPSON IX			1
Operação OPSON X-TEA (em conjunto com OLAF)	Saúde pública e proteção da natureza	Proteção dos cidadãos relativamente a produtos alimentares contrafeitos ou não conformes	1
Operação SHIELD, incluindo SHIELD-TEA (em conjunto com OLAF)	Saúde pública (medicamentos)	Proteção dos cidadãos	1
Operação LUDUS - TEA (OLAF/Europol)	Saúde pública	Proteção dos cidadãos relativamente a produtos contrafeitos (brinquedos) ou não conformes	1
Operação RETROVIRUS	Proteção da natureza (resíduos, incluindo resíduos sanitários)	Proteção da natureza e dos cidadãos	1
Conferência Europol			
AWARENESS SESSION ON COUNTERFEIT (VACCINES)	Crimes de propriedade intelectual		1
Impact Firearms			
ARMSTRONG VIII	Segurança e proteção dos cidadãos	Luta contra a criminalidade organizada	1
Impact Excise			
Reuniões Estratégicas e aprovação OAP	Proteção dos interesses financeiros nacionais e da UE	Luta contra a criminalidade organizada	1
Impact MTIC			
Reunião OAP 2020	Prioridades da UE em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada para o ciclo político 2018 a 2021 - Área prioritária "MTIC/Excise Fraud" - vertente MTIC	Elaboração do plano para 2020 das ações operacionais no combate à fraude Intracomunitária ao IVA - MTIC	1
EUIPO			
Conferências			
ON LINE EVENT ON THE ENFORCEMENT IPR	Cooperation with Norwegian Industrial Property Office		1
IP ENFORCEMENT PORTAL	A virtual get-together of the IP Enforcement Portal community		1
OCDE			
Reuniões			
International Forum on IP Enforcement	Co-organizado EUIPO e Comissão Europeia		1
Webinar on Covid 19 Vaccines	Co-organizado EUIPO e Comissão Europeia		1
Large Business & International Programme			1
Comité dos Assuntos Fiscais/Quadro Inclusivo BEPS			
Reuniões do Quadro Inclusivo para a Implementação do Plano de Ação BEPS	Desafios fiscais colocados pela digitalização da economia	Aprovação dos Blueprints dos Pilares 1 e 2 relativa à revisão das regras de tributação internacionais para responder aos desafios colocados pela digitalização da economia	2
Reuniões da Task Force on the Digital Economy (TFDE)	Acompanhamento dos trabalhos relacionados com a resposta aos desafios colocados pela digitalização da economia	Discussão das propostas e documentos relacionados com as respostas aos desafios colocados pela digitalização da economia	1
Reuniões do Working Party 1	Sobre Convenções fiscais e questões conexas	Discussão de propostas de alteração ao Modelo de Convenção Fiscal e respetivos comentários, incluindo as relacionadas com a resposta aos desafios colocados pela digitalização da economia	4
Reuniões do Working Party 2	Sobre análise de política fiscal e estatísticas fiscais	Análise de política fiscal e publicação das edições de 2020 das "Revenue Statistics", "Taxing Wages" e "Consumption Tax Trends" (esta última em colaboração com o WP 9)	5
Reuniões do Working Party 9	Sobre impostos sobre o consumo	Análise de medidas de política fiscal em matéria de impostos sobre o consumo, nomeadamente relacionadas com a resposta ao impacto económico da pandemia Covid-19. Publicação da edição de 2020 da "Consumption Tax Trends" (em colaboração com o WP 2)	5
Reuniões do Working Party 10	Troca de informações e cumprimento fiscal	Discussão e aprovação do Model Rules for Reporting by Platform Operators with Respect to Sellers in the Sharing and Gig Economy, bem como do MCAA a este respeito. Discussão sobre a alteração ao CRS. Discussão e aprovação do trabalho relativo ao FHTP Substantial Activity Standard. Início da discussão sobre a comunicação dos virtual assets.	5
Reuniões conjuntas do Working Party 6 e Working Party 10	Joint WP6-WP10 Group on Action 13 - Country-by-Country reporting	Discussão e aprovação de grande parte das questões relativas à revisão da Action 13 minimum standard	3
Reuniões do Working Party 11	Sobre Planeamento Fiscal Agressivo	Acompanhamento e discussão dos trabalhos relativos ao Pilar 2	2
Fórum sobre Práticas Fiscais Prejudiciais	Revisão de regimes e práticas fiscais potencialmente prejudiciais	Atualização das conclusões relativas a jurisdições sem tributação sobre os lucros ou com um nível de tributação muito baixo e a 38 regimes fiscais preferenciais para 38 regimes fiscais preferenciais	2
OMS			
Grupo de Trabalho MOP sobre os sistemas de rastreabilidade dos produtos do Tabaco, constituído pela Decisão 6 adotada na 1ª 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
Formação			
JRC - Joint Research Center			
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

Organização	Tema	Resultados	Nº ações
Conselho da Europa			
Grupo Pompidou			
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
CEPOL			
07/2020	Smuggling of excise goods in view of COVID-19	<i>Examine via examples of illicit cigarette manufacturing, classic alcohol and tobacco smuggling the permanent features of excise fraud discussing also the new and emerging elements of the crime phenomenon in view of the pandemic situation</i>	1
20/2020	Illicit trade of tobacco products'	<i>Showcase the variety of illicit tobacco trade by demonstrating case studies from three EU Member States</i>	1
48/2020	Strategic Intelligence Analysis	<i>Social science research designs and methods that can be usefully applied in the field of strategic intelligence</i>	1
PROCESSO AQUISIÇÃO DE DOIS EQUIPAMENTOS DE INSPEÇÃO NÃO INTRUSIVA			
NUCTECH	FAT - Fábrica da Nuctech na Polónia	Aquisição de 2 equipamentos de inspeção não intrusiva - scanner raio X	1
NUCTECH	SAT - Porto de Leixões	Aquisição de 2 equipamentos de inspeção não intrusiva - scanner raio X	1
NUCTECH	SAT - Porto de Setúbal	Aquisição de 2 equipamentos de inspeção não intrusiva - scanner raio X	1
Outras ações de cooperação aduaneira			
União Europeia	Implementação do Acordo Relativo à ZLOCA/AICFTA		1
União Europeia	Programa <i>EU ARMS TRADE TREATY OUTREACH PROJECT</i> (EU ATT OP II) - Visita de uma delegação da Geórgia a AT		1
Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)	Cooperação técnica para "Simplificação Administrativa e Melhoria Regulatória" - Paraguai		1
CIAT	Conferência conjunta com Associação das Autoridades Tributárias dos Países Islâmicos: Tecnologias de informação e administrações tributárias		1

7. Siglas

AAP	Área de Administração de Plataformas
AGCI	Área de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI	Área de Gestão de Impostos
AGOC	Área de Gestão de Operações e Comunicações
AJFF	Área de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
ASA	Área de Sistemas Aduaneiros
ASI	Área de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
B2C	<i>Business-to-consumer</i>
BEPS	<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CEF	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CEPOL	<i>European Police College</i>
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>
CUP	<i>Customs Union Performance/</i> Desempenho da União Aduaneira
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DAU	Documento Administrativo Único
DAV	Declaração Aduaneira de Veículo
DF	Direção de Finanças
DIC	Declaração de introdução no consumo
DL	Decreto-Lei
DMIS	Declaração mensal do Imposto de Selo
DMR	Declaração Mensal de Remunerações
DAS	Direção de Serviços de Avaliações
DSADC	Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança
DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCPAC	Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento
DSCPL	Direção de Serviços de Contratação Pública e Logística

DSCRI	Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
DSF	Direção de Serviços de Formação
DSGCT	Direção de Serviços de Gestão dos Créditos Tributários
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Risco
DSGRF	Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Financeiros
DSGRH	Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos
DSIE	Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos
DSIECIV	Direção de Serviços dos Impostos Especiais de Consumo e do Imposto sobre Veículos
DSIFAE	Direção de Serviços de Investigação da Fraude e de Ações Especiais
DSIMI	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre Imóveis
DSIMT	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis, do Imposto do Selo, dos Impostos Rodoviários e das Contribuições Especiais
DSIRC	Direção de Serviços do IRC
DSIRS	Direção de Serviços do IRS
DSIVA	Direção de Serviços do IVA
DSJT	Direção de Serviços de Justiça Tributária
DSL	Direção de Serviços de Licenciamento
DSPCG	Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão
DSPCIT	Direção de Serviços de Planeamento e Coordenação da Inspeção Tributária
DSR	Direção de Serviços de Reembolsos
DSRA	Direção de Serviços de Regulação Aduaneira
DSRC	Direção de Serviços de Registo de Contribuintes
DSRI	Direção de Serviços de Relações Internacionais
DSTA	Direção de Serviços de Tributação Aduaneira
DSTAL	Direção de Serviços Técnicos, Análises e Laboratório
DUC	Documento Único de Cobrança
e-DA	Documento administrativo eletrónico
EAC	Estâncias Aduaneiras de Controlo
ECS	Sistema de Controlo de Exportação
ECS- DSS/NR	Sistema de Tratamento Automático das Declarações Sumárias de Saída e das Notificações de Reexportação
EF	Entrepasto fiscal
EM	Estados-membro
EPI	Equipamentos de Proteção Individual
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/</i> Questões frequentes
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira
FET	Fundo de Estabilização Tributário
GAT	Grupo de Pessoal de Administração Tributária
GCA	Grupo da Cooperação Aduaneira
GERHUP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada
GFF	Gestão de Fluxos Financeiros

GT	Grupo de Trabalho
IABA	Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas
IAPMEI	Agência para a Competitividade e Inovação
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
INF	Standardised Exchange of Information
IOTA	<i>Intra-European Organization of Tax Administrations/</i> Organização Intraeuropeia das Administrações Tributárias
IR	Impostos sobre o Rendimento
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS	Imposto de Selo
ISSO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
ISV	Imposto sobre Veículos
IT	Imposto sobre o Tabaco
IUC	Imposto Único de Circulação
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
LGT	Lei Geral Tributária
MLI	Instrumento Multilateral
MOSS	<i>Mini One Stop Shop /</i> Mini Balcão Único
MUD	Morada Única Digital
OB	Objetivo operacional
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento de Estado
OLAF	Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA	Organização Mundial das Alfândegas
OMS	Organização Mundial de Saúde
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
PGRIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PME	Pequenas e Médias Empresas
PROLIP	Promoção da Língua Portuguesa
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RA	Relatório de Atividades
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

SGRI	Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais
SI	Sistemas de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIAT	Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira
SIC-ES	Sistema de Impostos especiais sobre o Consumo – Estampilhas Especiais
SICAT	Sistema do Contencioso Administrativo Tributário
SICJUT	Sistema de Contencioso Judicial Tributário
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIGIV	Sistema de Gestão das Informações Vinculativas
SIIIA	Sistema Integrado de Informação Aduaneira Antifraude
SIIIT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SITI	Sistema Integrado de Trocas de Informação
SLC	Sistema Local de Cobrança
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
STADAEXP	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Exportação
STADAIMP	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Importação
STADATRAN	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Trânsito
TAF	Tribunais Administrativos e Fiscais
TC	Tribunal de Contas
UCC	<i>Union Customs Code</i>
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes
UO	Unidade orgânica
VAT	<i>Value Added Tax</i>

