



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2021



Relatório de Atividades 2021

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.300

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira, em 31 de março de 2022, e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º 34/2022-XXIII, em 26 de abril de 2022)

ÍNDICE

I. APRESENTAÇÃO	5
1. Nota Introdutória	7
2. Foi notícia.....	8
3. Números chave de 2021	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 2021 – 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 Modelo 3 (%)	34
Indicador 12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	35
1.4 Objetivo 4 - Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte	36
Indicador 13. Comunicações eletrónicas (%)	36
Indicador 14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas).....	37
Indicador 15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	38
Indicador 16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	39
Indicador 17. Índice de segurança da informação (%).....	40
1.5 Objetivo 5 - Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte.....	41
Indicador 18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%).....	41
Indicador 19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	41
Indicador 20. Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (pontos)	42
2. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade).....	43
2.1 Grau de concretização dos objetivos.....	43
2.2 Justificação dos desvios	44
3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2021	45
3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas	45
3.2 Projetos em destaque.....	45
3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+)	49

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	51
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas	52
6. Recursos humanos, financeiros e materiais	53
6.1 Recursos humanos	53
6.2 Recursos financeiros	56
6.2.1 Fontes de financiamento	56
6.2.2 Despesa realizada	59
6.2.3 Despesas com publicidade institucional	60
6.2.4 Contratação pública	60
6.2.5 Logística	61
6.3 Instalações	62
7. Avaliação do sistema de controlo interno	65
8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	66
9. Apreciação da qualidade do serviço prestado	66
9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes	66
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos	68
10.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública	68
10.2 VAT gap na União Europeia	69
10.3 Tax Administration 2021 – OCDE	69
11. Ranking dos serviços homogéneos	71
IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	73
V. AVALIAÇÃO FINAL	79
1. Menção proposta	81
2. Conclusões prospetivas	81
ANEXOS	85
1. Atividades desenvolvidas em 2021 – Avaliação da execução	87
2. Avaliação do sistema de controlo interno	95
3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes	98
4. Balanço Social	102
5. Ranking dos serviços homogéneos	103
6. Cooperação internacional	107
7. Siglas	122



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 2021.

O ano de 2021 permaneceu, ainda, marcado pela pandemia COVID-19, tendo esta continuado a influenciar a forma como a AT desenvolveu a sua atividade. A AT continuou a implementar medidas de segurança e de saúde pública com o objetivo de garantir o cumprimento da sua missão, mas mitigando o efeito da pandemia, quer para os seus trabalhadores, quer para os contribuintes, constituindo a utilização do teletrabalho uma vertente essencial para atingir esse desiderato.

Neste contexto, continuaram a ser implementadas várias medidas fiscais excecionais determinadas pelo Governo para fazer face aos impactos económicos e sociais nas famílias e empresas, nomeadamente, em termos de flexibilização de pagamentos e suspensão dos processos de execução fiscal. Paralelamente, a AT continuou a prestar um serviço cuja qualidade foi, mais uma vez, reconhecida pelos contribuintes e agentes económicos que atribuíram uma percentagem de 93,8% ao seu nível de satisfação relativamente aos canais de comunicação com a AT. Com efeito, este indicador foi superior em 1,8 p.p. ao do ano anterior, o que revela uma evolução positiva da satisfação dos utilizadores. Este resultado reconhece, igualmente, o investimento da AT na melhoria dos diferentes canais de comunicação, providenciando um serviço de qualidade aos contribuintes, de forma a simplificar o cumprimento das suas obrigações fiscais.

Fruto deste investimento em novas formas de interação entre a AT e os contribuintes, a par da crescente adesão dos cidadãos e dos agentes económicos à utilização de serviços digitais, verificou-se, em 2021, uma diminuição do número de atendimentos presenciais e um aumento do número de chamadas recebidas e de pedidos registados no e-balcão, o que permitiu atingir um rácio de 3 atendimentos realizados de forma não presencial em cada 4 atendimentos efetuados.

Em 2021, a AT viu-se ainda confrontada com um acréscimo do seu volume de trabalho motivado pela alteração legislativa que entrou em vigor em 1 de julho e que levou a que todas as compras eletrónicas extracomunitárias passassem a ser alvo de sujeição a pagamento de IVA, independentemente do valor do objeto e da data em que foi adquirido, terminando assim a isenção de IVA nas compras extracomunitárias até 22 euros. Reflexo desta alteração, o número de declarações de importação e de exportação aumentou cerca de 51%, tendo o tempo médio de desalfandegamento, compreensivelmente, registado também um acréscimo, embora proporcionalmente inferior, pois aumentou cerca de 23% em relação ao período homólogo de 2020.

O ano de 2021 foi, também, pautado por uma importante recuperação económica, registando-se um crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de 4,9%. Este contexto traduziu-se num acréscimo da receita fiscal dos impostos administrados pela AT de 5,7%, comparativamente a 2020, superior, portanto, ao crescimento do PIB.

Apesar dos desafios provocados pela crise pandémica que o ano de 2021 continuou a apresentar, a AT apoiou-se nos fatores positivos que a distinguem, designadamente, a qualidade técnica dos seus colaboradores e a sua reconhecida capacidade de adaptação à mudança, os quais contribuíram para a forma como a AT conseguiu rapidamente e com sucesso superar esses desafios sem deixar de cumprir com os propósitos da sua missão e de prestar um nível de serviço amplamente reconhecido.

2. Foi notícia

Operação Fora de Jogo



A AT, através da Direção de Finanças do Porto e a Diretoria do Norte da Polícia Judiciária, no âmbito de uma equipa mista de investigação, levou a cabo uma operação tendo como alvos empresas e indivíduos que operam no setor do comércio de viaturas automóveis, por suspeitas da prática, entre outros, dos crimes de Fraude Fiscal, Branqueamento de Capitais e Associação Criminosa. A operação levou ao desmantelamento de rede de fraude organizada no setor do comércio de viaturas automóveis, levando à detenção de sete suspeitos, que lograram, por esta via, obter uma vantagem patrimonial ilegítima em sede de IVA que, nesta altura, se estima em cerca de 4,3 milhões de euros.

Nova App e-fatura



A AT disponibilizou, em fevereiro, para download nas *App stores* Android e iOS a nova aplicação oficial e-fatura. Esta aplicação para dispositivos móveis permite aos consumidores classificar as faturas emitidas com o seu número de contribuinte e consultar os benefícios acumulados, sendo, ainda, possível fazer o registo imediato de faturas através da leitura do código QR que esteja impresso nas faturas.

Operação STOP



No âmbito do controlo aduaneiro de passageiros e suas bagagens, a Alfândega do Aeroporto do Porto, apreendeu 23.000 cigarros da marca Minsk. A deteção do tráfico ilícito de cigarros foi levada a cabo pelos funcionários aduaneiros, através de técnicas de inspeção e controlo desenvolvidas pela AT, no sentido de reforçar as capacidades para cumprir a sua missão, no que respeita ao combate à prática de atos ilícitos, à proteção da sociedade e da saúde pública. A ação em causa permitiu evitar a perda avultada de uma quantia de direitos aduaneiros, IVA e imposto sobre o tabaco.

Operação Lava-Tudo



A AT e o Instituto da Segurança Social fizeram buscas, no âmbito da investigação de crimes relacionados com o setor das limpezas. As diligências ocorridas visaram a perseguição de ilícitos criminais tributários no setor das empresas de limpezas, que terão resultado numa lesão da receita do Estado superior a 25 milhões de euros, sendo cerca de 10 milhões em sede de IVA e 15 milhões de contribuições para a segurança social.

Operação Silver Axe VI



Em resultado de uma ação conjunta que contou com o envolvimento de autoridades de 35 países, liderada pela EUROPOL na qual participou a AT, foram retirados do mercado mais de 1.200 toneladas de pesticidas ilegais, avaliados em cerca de 80 milhões de euros. Durante a operação as autoridades controlaram as vendas de produtos contrafeitos, de produtos proibidos e importações de produtos não regulamentados, tendo sido realizados controlos nas fronteiras terrestres e marítimas, assim como no comércio via postal cobrindo as compras on-line.

Webinar em direto nas redes sociais da AT



A AT transmitiu, em junho, o Webinar “Comércio Eletrónico – IVA”, em direto nas redes sociais. Este evento teve como objetivo esclarecer os contribuintes sobre as alterações fiscais relativas ao IVA no comércio eletrónico, que entraram em vigor a partir de 1 de julho de 2021.

Operação OPSON X



Esta operação, sob a coordenação da EUROPOL e da INTERPOL, teve por objetivo combater o tráfico ilícito de produtos alimentares contrafeitos ou fraudulentos que não cumprem as regras de segurança alimentar, de comercialização e de saúde pública. Nesse âmbito, foi impedida a comercialização de 15.451 toneladas de produtos alimentares, avaliados em cerca de 53,8 milhões de euros.

Encomendas Postais



Desde 1 de julho que, a nível europeu, estão em vigor novas regras relativas ao comércio eletrónico e à importação de remessas de baixo valor. Todas as compras de bens para a União Europeia (UE), designadamente através de sites na internet, pagam agora IVA e ficam sujeitas a procedimentos aduaneiros, independentemente do valor. Os CTT disponibilizam um Portal de Desalfandegamento e, com base nos elementos disponibilizados pelos seus clientes, podem solicitar à AT o desalfandegamento das encomendas postais, através do envio eletrónico de uma declaração aduaneira.

Semana de Inspeção Conjunta



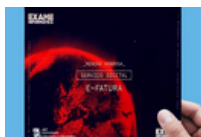
A EUROPOL, em conjunto com o Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF), realizou uma Semana de Inspeção Conjunta, com o objetivo combater as atividades ilegais que impedem a redução gradual da emissão destes gases nocivos para a atmosfera no espaço europeu, em que participaram 16 Estados-membro da UE. No que concerne à intervenção da AT, foram realizados 41 controlos a declarações de importação, tendo sido assinaladas 13 irregularidades.

Lançamento do Instagram da AT



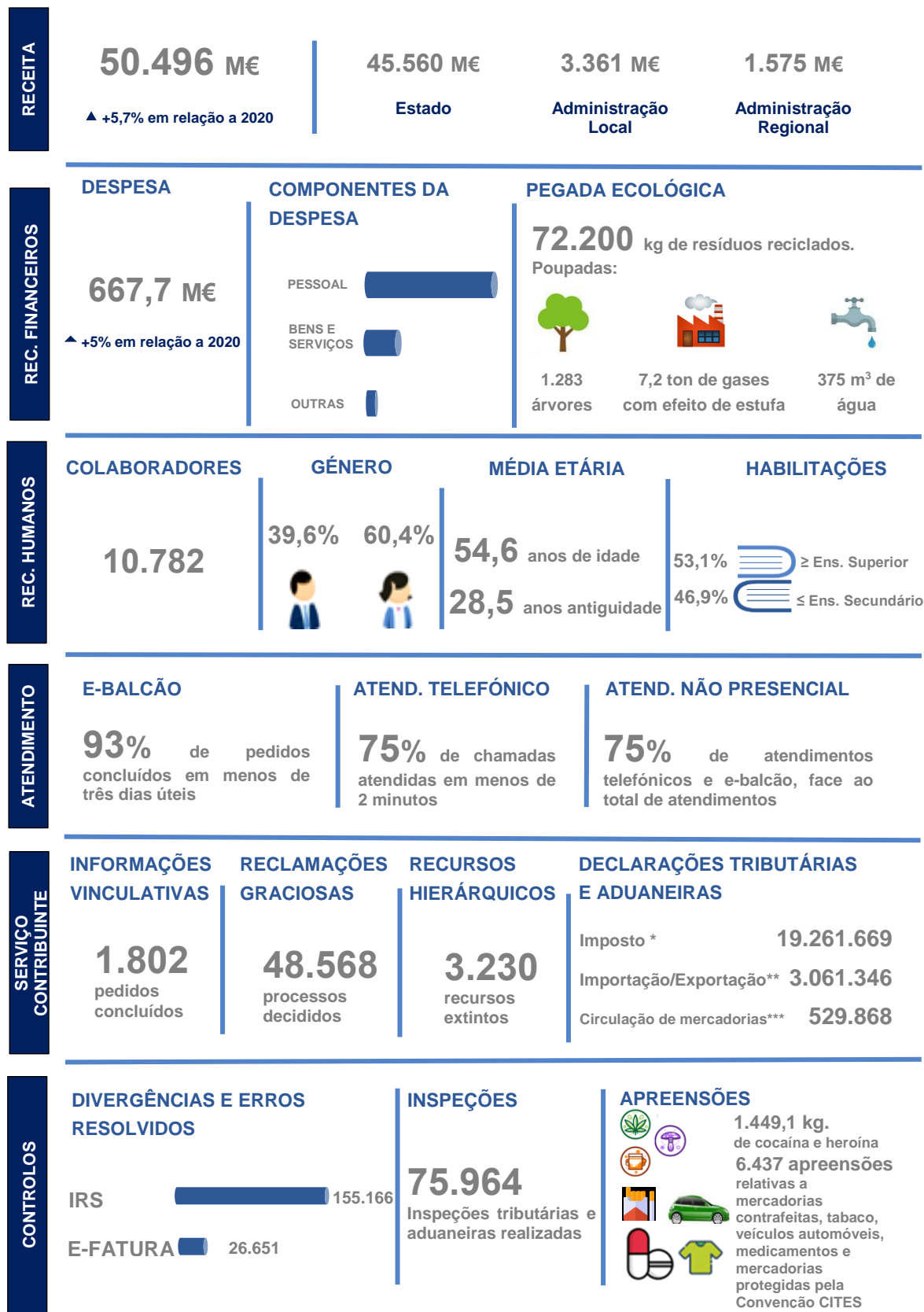
A 1 de outubro, a AT lançou a sua página oficial no Instagram, reforçando a sua presença nas redes sociais. A AT está, assim, em mais um canal que lhe permite publicar mensagens claras de apoio ao cumprimento voluntário, publicações transversais que aproximem a AT dos cidadãos e, também, conteúdos com uma forte componente de cidadania fiscal.

Prémio revista Exame Informática



A aplicação e-fatura da AT recebeu uma Menção Honrosa na categoria Serviço Digital do prémio anual Melhores do Portugal Tecnológico da revista Exame Informática. O prémio visa distinguir marcas, organizações, serviços e produtos direcionados para o consumidor final e projetos de investigação que mais inovaram. A escolha foi feita com base na evolução que o serviço tem tido, ao nível da comunicação e verificação de faturas e integração com o IVAucher.

3. Números chave de 2021



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

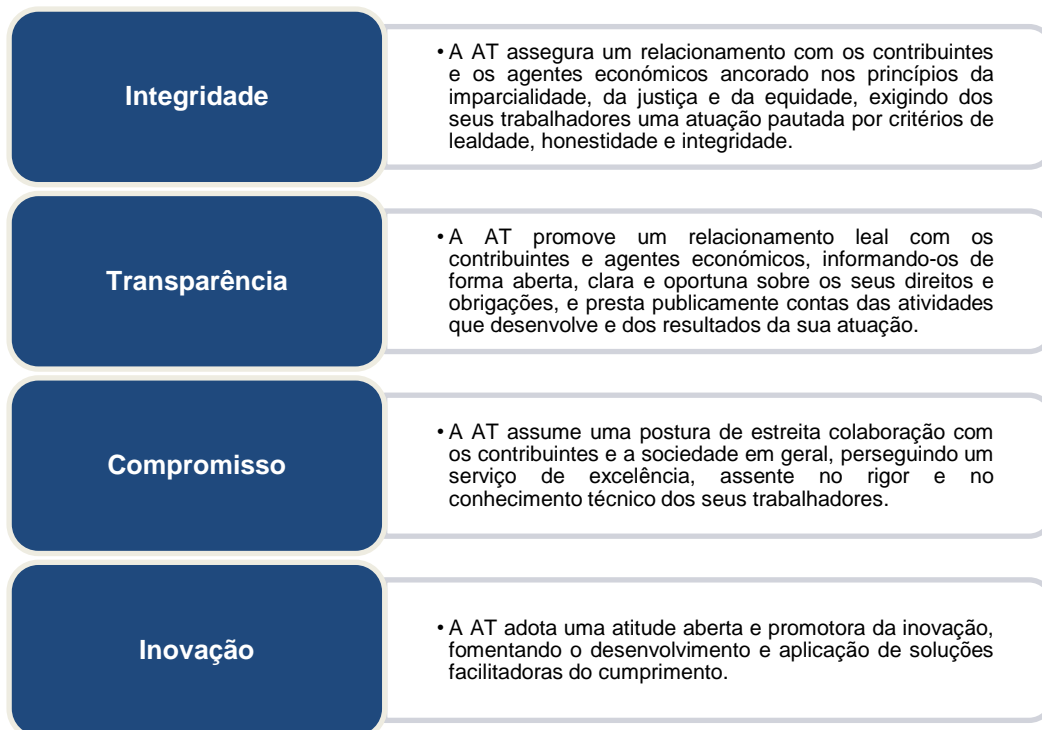
MISSÃO

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.

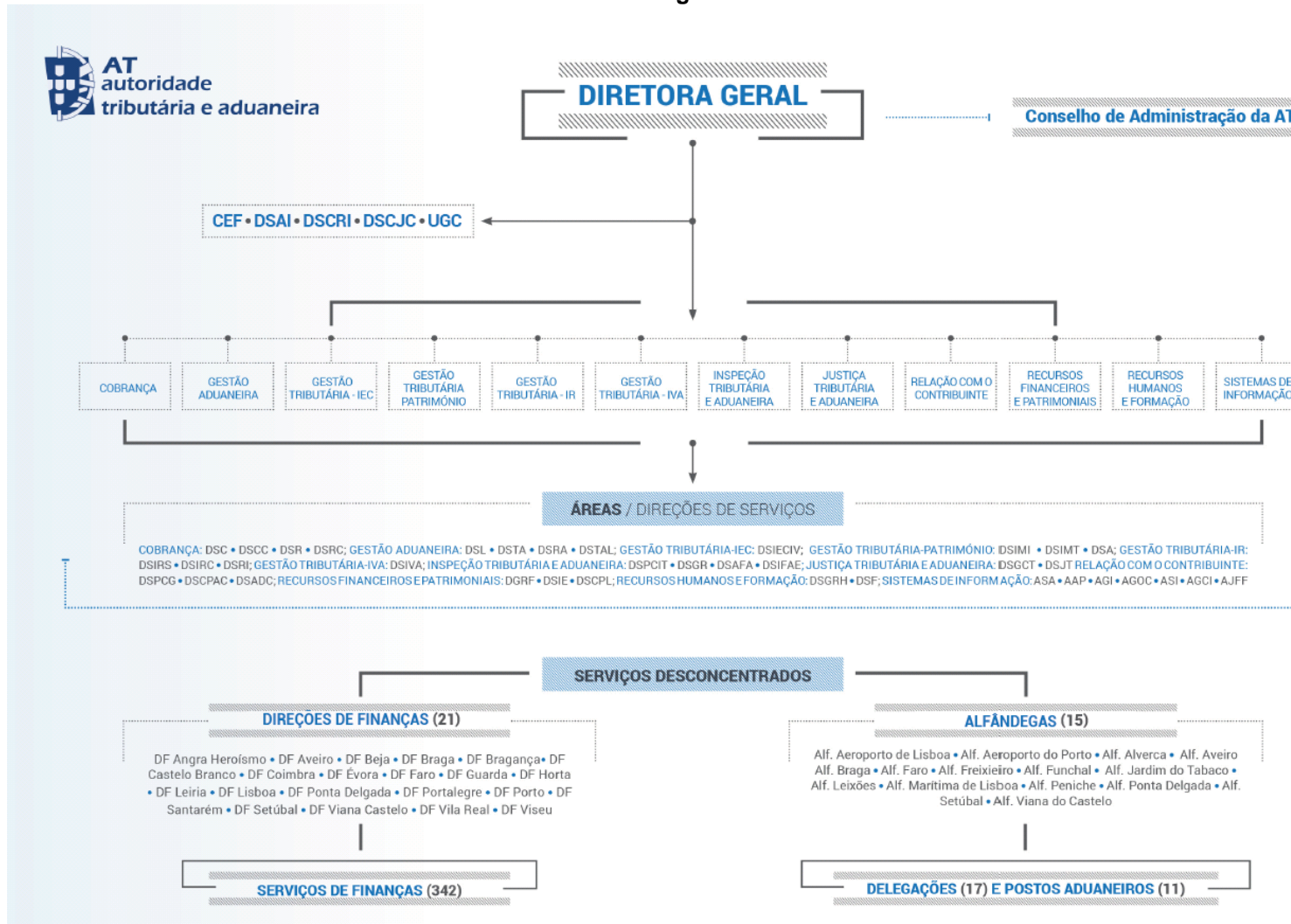
A AT possui autonomia administrativa, obedecendo a sua organização interna a um modelo estrutural misto: um modelo de estrutura hierarquizada combinado com um modelo de estrutura matricial nas áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação. Estrutura-se nas seguintes unidades 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 45.560 milhões de euros em 2021, apresentando um acréscimo de 4% em relação ao previsto no Orçamento de Estado, reflexo, principalmente, da cobrança para além do previsto de IRS (+1.113,7 M€), IVA (+728,8 M€), contrabalançado com o decréscimo em IRC (-200,8 M€).

Receita fiscal do Estado

	2021		
	Orçamento	Dados Definitivos	Desvio
	milhões de euros		%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	13.420,4	14.534,1	8,3%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.134,4	4.933,6	-3,9%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	16.999,5	17.728,3	4,3%
Imposto de Selo (IS)	1.633,4	1.778,4	8,9%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.402,5	3.364,1	-1,1%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.400,0	1.413,6	1,0%
Imposto sobre Veículos (ISV)	457,7	421,9	-7,8%
Imposto Único de Circulação (IUC)	396,6	401,2	1,2%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	241,6	256,9	6,3%
Outros do Cap. I e II	741,2	727,9	-1,8%
Total	43.827,3	45.560,0	4,0%

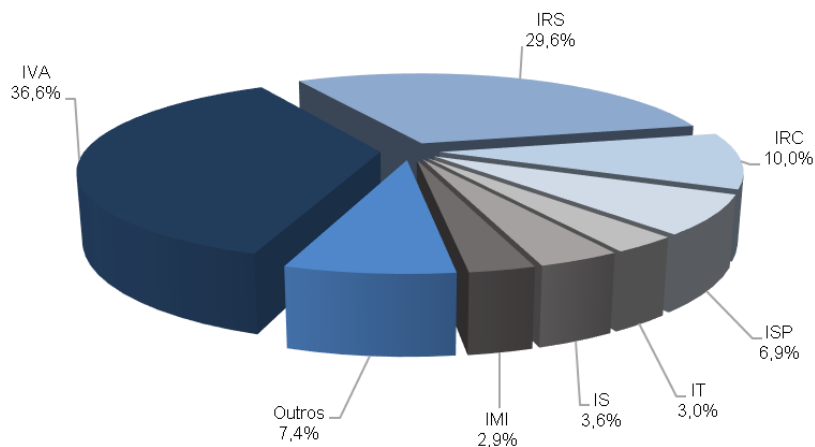
A receita fiscal dos impostos administrados pela AT, em 2021, totalizou 50.495,8 milhões de euros, conforme se pode observar no quadro seguinte, representando um aumento da receita fiscal cobrada de 2.731,8 milhões de euros e um acréscimo de 5,7%, comparativamente a 2020.

Receita fiscal administrada pela AT

	2020	2021	Varição
	milhões de euros		%
Receita Líquida Total	47.764,0	50.495,8	5,7%
Receita fiscal do Estado			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	13.562,1	14.534,1	7,2%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.053,4	4.933,6	-2,4%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	16.367,2	17.728,3	8,3%
Imposto de Selo (IS)	1.616,4	1.778,4	10,0%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.345,8	3.364,1	0,5%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.422,1	1.413,6	-0,6%
Imposto sobre Veículos (ISV)	438,3	421,9	-3,7%
Imposto Único de Circulação (IUC)	396,1	401,2	1,3%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	233,0	256,9	10,3%
Outros do Cap. I e II	757,5	727,9	-3,9%
Total	43.191,8	45.560,0	5,5%
Receita fiscal transferida para a administração local			
Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI)	1.482,6	1.467,5	-1,0%
Imposto Municipal Sobre Transmissões (IMT)	948,0	1.313,1	38,5%
Derrama	346,9	297,4	-14,3%
Outros	277,2	282,6	1,9%
Total	3.054,7	3.360,6	10,0%
Receita fiscal transferida para as regiões autónomas			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	414,1	425,6	2,8%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	121,1	100,2	-17,3%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	711,8	750,0	5,4%
Imposto de Selo (IS)	44,3	56,6	27,8%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	106,9	121,7	13,8%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	84,0	83,2	-1,0%
Imposto sobre Veículos (ISV)	9,0	10,3	15,2%
Imposto Único de Circulação (IUC)	11,5	12,5	8,1%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	14,2	14,7	4,1%
Outros do Cap. I e II	0,5	0,4	-16,9%
Total	1.517,5	1.575,2	3,8%

Estrutura dos principais impostos em 2021

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2021, o IVA manteve-se como o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 36,6%, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 29,6% e 10%, respetivamente (ver gráfico acima). Estes três impostos, no seu conjunto, representam cerca de 76% da receita fiscal total administrada pela AT.



III. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2021 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2021 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 2021 integra 5 objetivos e 20 indicadores, incluindo os objetivos comuns de gestão dos serviços públicos previstos no art.º 28º da Lei do OE 2021, 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 2021:

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

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

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

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

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

De seguida, apresenta-se o QUAR da AT referente à execução do ano de 2021, no qual, através da avaliação do grau de realização dos objetivos operacionais, medido pela execução dos indicadores selecionados, se pretende avaliar o desempenho da AT.

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2021					
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: 28,2	
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário				Ponderação: 60%		Desempenho: 68,2	
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)		[93;96]	100	20%	94,7	100,0	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)		[70;95]	50	20%	70,9	100,0	DSPCG / DSJT
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)		[76;86]	95	20%	92,9	121,3	DSCPAC
4. Submissão eletrónica autónoma de Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)		[98;99]	100	20%	99,5	116,4	DSIRS / DSCPAC
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)		[80;90]	95	20%	97,2	130,5	DSCC
OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão				Ponderação: 40%		Desempenho: 44,5	
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
6. Eficácia da cobrança (%)		[80;90]	100	50%	86,9	100,0	DSCC / DSGCT
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)		[90;110]	125	50%	122,7	122,7	DSPCIT / DSAFA
Eficiência				Ponderação: 25%		Desempenho: 26,3	
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas				Ponderação: 50%		Desempenho: 53,6	
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%	3,3	100,0	DSJT
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)		[55;65]	80	20%	63,2	100,0	DSJT
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)		[93;95]	100	20%	97,4	114,1	DSR
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)		[90;95]	100	20%	99,2	122,3	DSIRS
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))		[5;9]	3	20%	5:42	100,0	DSRA
OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte				Ponderação: 50%		Desempenho: 51,7	
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Serviço responsável
13. Comunicações eletrónicas (%)		[75;85]	95	20%	71,3	95,1	DSCPAC
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)		[75;85]	95	20%	78,7	100,0	DSCPAC
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)		[25;50]	95	20%	75,2	116,4	DSCPAC
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)		[95;98]	99	20%	97,6	100,0	SI
17. Índice de segurança da informação (%)		[77;80]	95	20%	81,8	105,1	ASI
Qualidade				Ponderação: 50%		Desempenho: 57,2	
OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte				Ponderação: 100%		Desempenho: 114,4	
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%	93,8	100,0	DSPCG
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)		[13;21]	34	35%	28,0	116,2	NGR
20. Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (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%	68,2%
	2	40,0%	44,5%
Eficiência	3	50,0%	53,6%
	4	50,0%	51,7%
Qualidade	5	100,0%	114,4%
Avaliação global do desempenho da AT			111,7%

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	$\left[\frac{((N.º \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo} / (N.º \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes} + N.º \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta})) + (N.º \text{ de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo} / (N.º \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes} + N.º \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta})) + (N.º \text{ de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo} / N.º \text{ de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes}) + (N.º \text{ de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo} / (N.º \text{ de declarações IES/DA, do ano, vigentes} + N.º \text{ de declarações IES/DA, do ano, em falta})) / 4 \right] * 100$
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$\frac{((\sum (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT}) \text{ dos proc. entrados no pp ano}) + (\sum \text{ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT}))}{\text{Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano}}$
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1a 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 SIIIA	$(N.º \text{ de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira} / N.º \text{ pontos previstos}) * 100$
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	$\left(\frac{((\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a auto rização de saída na Importação} / \text{Declarações de Importação}) * 70\%) + ((\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a auto rização de saída na exportação} / \text{Declarações de Exportação}) * 30\%)}{2} \right)$, 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	$60\% \left(\frac{N.º \text{ total de chamadas servidas} + N.º \text{ total de chamadas retomadas}}{N.º \text{ total de chamadas recebidas}} \right) + 40\% \left(\frac{N.º \text{ Chamadas servidas no 2º minuto}}{N.º \text{ de chamadas servidas}} \right)$
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 programa de identificação do potencial de liderança (pontos)	DSGRH	Programa 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)	Pontuação (a)	Planeado 2021		Em 31 de dezembro de 2021		
		N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)	N.º efetivos (d)	Pontos (e)=(a)*(d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340	15	300	-40
Dirigente Intermédio	16	257	4.112	264	4.224	112
Chefia Tributária	16	1.217	19.472	1.184	18.944	-528
IATA - Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira a)	12	3.146	37.752	3.006	36.072	-1.680
GITA - Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	12	1.990	23.880	1.078	12.936	-10.944
Investigação Tributária*	12	6	72	6	72	0
Técnico Superior a)	12	723	8.676	544	6.528	-2.148
Especialista de Informática a)	12	176	2.112	100	1.200	-912
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto*	12	1.954	23.448	2.680	32.160	8.712
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório*	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro*	9	156	1.404	164	1.476	72
Técnico de Informática	9	86	774	58	522	-252
Verificador Auxiliar Aduaneiro*	9	530	4.770	540	4.860	90
Assistente Técnico	8	966	7.728	848	6.784	-944
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	1	8	0	0	-8
Assistente Operacional	5	397	1.985	293	1.465	-520
Outras (b)	5	1	5	0	0	-5
TOTAL		11.625	136.556	10.782	127.561	-8.995

(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 2021 (milhões de euros)		Orçamento - até dezembro de 2021 (milhões de euros)	
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(b)-(c)
Funcionamento	686,54	836,1	667,2	168,9
Despesas c/pessoal	497,37	605,1	485,3	119,8
Aquisição de bens e serviços	135,82	151,9	124,8	27,1
Despesas restantes	0,60	4,1	3,9	0,1
Outras despesas correntes	15,55	3,0	2,9	0,1
Despesas de capital	37,20	72,1	50,4	21,7
Investimento	3,44	3,4	0,5	2,9
Outros valores	0,00	0,0	0,0	0,0
Total	690,0	839,6	667,7	171,8

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

1.1 Objetivo 1 - Facilitar o cumprimento voluntário

Indicadores	2019	2020	2021				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	94,6	94,5	[93;96]	100	20%	94,7	100 Atingido
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	80,4	58,6	[70;95]	50	20%	70,9	100 Atingido
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	87,2	92,5	[76;86]	95	20%	92,9	121,3 Superado
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	98,9	99,6	[98;99]	100	20%	99,5	116,4 Superado
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	86,0	95,9	[80;90]	95	20%	97,2	130,5 Superado

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

Em 2021, o resultado deste indicador fixou-se em 94,7%, 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: 2020-2021

Componente do indicador	2020	2021			Total
	Total	Nº declarações entregues no prazo	Nº declarações vigentes (s/ faltosos)	Nº declarações de faltosos	
Declarações Mod. 3 IRS	98,5	5.461.977	5.507.396	22.695	98,8
Declarações Mod. 22 IRC	94,3	513.050	520.201	23.053	94,4
Declarações periódicas de IVA	95,0	3.792.416	3.994.976	-	94,9
Declarações IES/DA	90,5	467.419	479.009	37.447	90,5
Total do indicador	94,5				94,7

Em relação às declarações IES/DA, verifica-se 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 face à 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;
- Disponibilização 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 2021, o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 70,9 dias, resultado que se situa dentro do intervalo da meta, atingindo-se, assim, este indicador. Apesar de se verificar, em 2021, um acréscimo no nível dos pedidos respondidos, o aumento do número de pedidos entrados resultou numa maior pendência, logo num desempenho inferior ao do ano anterior.

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

Informações vinculativas: 2020-2021

Componente do Indicador	Informações vinculativas			
		2020	2021	2021/2020 em %
Concluídas	N.º informações	1.656	1.802	8,8
	N.º de dias	62.696	62.468	-0,4
Pendentes	N.º informações	547	676	23,6
	N.º de dias	66.429	113.337	70,6
Total	N.º informações	2.203	2.478	12,5
	N.º de dias	129.125	175.805	36,2
Total do indicador (dias)		58,6	70,9	21,0

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

- Divulgação, no Portal das Finanças, de fichas doutrinárias com os entendimentos sancionados em sede de informações vinculativas, em ordem a evitar que contribuintes com situações idênticas apresentem novos pedidos sobre o mesmo tema e, deste modo, reduzir as solicitações 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;
- Atualização da área reservada das informações vinculativas, no Portal das Finanças, tendo-se procedido à melhoria das mensagens iniciais e de erro apresentadas ao requerente tendo vista, designadamente, evitar a entrega de pedidos que não reúnem os pressupostos exigidos na lei para o enquadramento no artigo 68º da LGT;
- Reforço das equipas afetas à resposta a este tipo de informações.

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

O resultado deste indicador, em 2021, foi de 92,9%, situando-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, o que se traduziu numa taxa de realização de 121,3% e à superação da meta. Este resultado evidencia uma evolução positiva face a 2020, com um aumento de cerca de 0,4 p.p.

Este indicador – que avalia não só a capacidade de resposta a questões submetidas eletronicamente, mas, também, a rapidez dessa resposta – reflete a forte aposta da AT numa crescente utilização dos canais remotos de atendimento no relacionamento com os contribuintes e operadores económicos e que se revestiu de particular importância num ano, que à semelhança do anterior, foi, ainda, caracterizado e condicionado pela situação epidemiológica provocada pela doença COVID-19. Assim, também em 2021, as medidas adotadas no 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): 2020-2021

Componente do Indicador	Nº de pedidos		
	2020	2021	2021/2020 em %
Nº pendentes no início do ano	4.672	11.762	151,8
Nº registados no ano	1.977.869	2.724.365	37,7
Nº concluídos	Total	2.724.980	38,3
	Até 3 dias	2.542.075	38,7
Total do indicador (%)	92,5	92,9	

Comparativamente com o ano de 2020, verificou-se um aumento de 37,7% dos pedidos registados, e de 38,3% dos pedidos concluídos. Os pedidos concluídos até 3 dias úteis registaram um aumento 38,7%.

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;
- Acompanhamento e apoio permanente às equipas, a nível nacional;
- Monitorização da resposta aos pedidos, incluindo análise da qualidade das respostas dadas;
- Reuniões periódicas com os interlocutores distritais;
- 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 2021, situou-se em 99,5%, favoravelmente acima do intervalo definido como meta, registando, assim, uma taxa de realização de 116,4%. Este resultado, em comparação com o ano anterior, registou um resultado idêntico, confirmando um desempenho consistente

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

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

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

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

O resultado deste indicador, em 2021, situou-se em 97,2%, favoravelmente acima do intervalo definido como meta, a que corresponde uma taxa de realização de 130,5%.

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 que, em 2021, continuaram a ser adotadas, no âmbito da situação epidemiológica

decorrente da doença COVID-19 e que, tal como no ano anterior, restringiram o atendimento presencial.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Divulgação da possibilidade do pagamento por débito direto para efeitos do pagamento das obrigações fiscais abrangidas pelo regime da Flexibilização de Pagamentos, conforme o definido no Decreto-Lei n.º 10-F/2020, de 26 de março e nas sucessivas alterações, nomeadamente para o pagamento do IVA e retenções na fonte de IRS e IRC, bem como o 1º e o 2º Pagamento por Conta (PPC) do IRC;
- Disponibilização da possibilidade do pagamento por transferência bancária nas receitas e depósitos cobrados nas Estâncias Aduaneiras, tendo sido articulado o processo com a Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP), no âmbito do funcionamento das caixas do Tesouro e tendo sido elaboradas orientações às Estâncias Aduaneiras relativas à adoção desta nova forma de pagamento.

1.2 Objetivo 2 - Reforçar o combate à fraude e evasão

Indicadores	2019	2020	2021				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
6. Eficácia da cobrança (%)	88,9	87,5	[80;90]	100	50%	86,9	100,0 Atingido
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	127,6	114,5	[90;110]	125	50%	122,7	122,7 Superado

Indicador 6. Eficácia da cobrança (%)

Em 2021, o resultado alcançado situou-se em 86,9%, 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 no âmbito da cobrança voluntária, quer no da cobrança coerciva.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Criação de planos de flexibilização de pagamentos para o IVA, Retenções na Fonte de IR e 1º e o 2º PPC do IRC;
- Monitorização e acompanhamento dos pedidos de pagamentos, no âmbito do regime de deferimento do pagamento das obrigações fiscais abrangidas pela flexibilização de pagamentos (Decreto-Lei n.º 10-F/2020, de 26 de março e nas sucessivas alterações);
- Adaptação do Sistema de Gestão de Fluxos Financeiros (SGFF), nomeadamente para dar resposta à cobrança da DMIS (face às alterações decorrentes do definido na Portaria n.º 339/2019 de 1/10) e da Mod.56 - Contribuição Extraordinária sobre os fornecedores da

indústria de dispositivos médicos do Serviço Nacional de Saúde, conforme o definido no OE 2020;

- Acompanhamento e controlo dos sistemas de cobrança coerciva, 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;
- Disponibilização oficiosa de Planos prestacionais em cumprimento do Despacho n.º 1090-C/2021, de 26/01;
- Alteração do valor mínimo de amortização de cada prestação dos planos prestacionais (n.º 4 do art.º 196 da LGT), vertida na Lei n.º 7/2021, de 26 de fevereiro.;
- Moratórias no cumprimento de obrigações fiscais (declarativas e de pagamento) que promovem o cumprimento das obrigações fiscais e o incumprimento passa a ocorrer em período temporal mais alargado, postecipando a instauração de dívidas em execução fiscal.

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

Em 2021, as ações de inspeção tributária e aduaneira totalizaram 122,7 pontos, resultado que se situa favoravelmente acima do limite superior do intervalo da meta conduzindo deste modo a uma taxa de realização de 122,7%.

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 a atividade da inspeção tributária e aduaneira limitando 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 fiscal 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 contribuíram 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;
- Consolidação de novas abordagens à análise de dados relativos aos benefícios fiscais em matéria de IEC, com vista à melhoria da eficácia da seleção de potenciais utilizações abusivas dos mesmos;
- Adoção de novas metodologias de monitorização de operadores económicos autorizados (AEO).

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

Indicadores	2019	2020	2021				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
8. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)	2,7	2,9	[3;3,8]	1	20%	3,3	100,0 Atingido
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	60,9	60,3	[55;65]	80	20%	63,2	100,0 Atingido
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	95,6	96,9	[93;95]	100	20%	97,4	114,1 Superado
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	-	98,7	[90;95]	100	20%	99,2	122,3 Superado
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:12	4:38	[5;9]	3	20%	5:42	100,0 Atingido

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

Em 2021, o resultado alcançado neste indicador foi de 3,3 meses, que se situa dentro do intervalo definido como meta, alcançando-se uma taxa de realização de 100%, atingindo-se, por isso, este indicador.

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

Comparativamente com o ano anterior, registou-se um aumento do número de processos instaurados e extintos. A variação do tempo para decisão, sendo superior à variação do número de processos, justifica o aumento do prazo médio de decisão dos processos de reclamação graciosa, de 2,86 meses em 2020 para 3,33 meses em 2021.

Reclamações gratuitas: 2020-2021

Componente do Indicador	Reclamações Gratuitas			
		2020	2021	2021/2020 em %
Com decisão	N.º processos	43.348	48.568	12,0
Sem decisão	N.º processos	6.179	8.398	35,9
Total	N.º processos	49.527	56.966	15,0
	N.º de meses	141.799	189.588	33,7
Total do indicador (meses)		2,9	3,3	16,2

Para o resultado alcançado, em 2021, 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 2021, foi de 63,2%, 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 destes processos, em ordem a prestar um melhor serviço aos contribuintes e assegurar-lhes cabalmente os seus direitos e garantias.

A resolução processual no período de 2021 regista um acréscimo de 2,9 p.p., quando comparada com a assinalada no período homólogo anterior. Este acréscimo fica a dever-se a uma diminuição de 9,2% do volume de serviço enfrentado, superior à também diminuição do nível de extinção de 4,9%.

Recursos hierárquicos: 2020-2021

Componente do Indicador	Nº de pedidos		
	2020	2021	2021/2020 em %
Pendentes no início ano e instaurados	5.631	5.112	-9,2
Extintos	3.396	3.230	-4,9
Total do indicador (%)	60,3	63,2	2,9

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2021 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 (%)

Os reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal representam, em 2021, 97,4% dos reembolsos pagos, resultado que se situou favoravelmente acima do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à sua superação, com uma taxa de realização de 114,1%.

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.

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 ligeiro aumento de 0,5 p.p. em 2021, relativamente ao período homólogo de 2020.

Reembolsos de IVA: 2020-2021

Componente do Indicador	Reembolsos		
	2020	2021	2021/2020 em %
Reembolsos pagos dentro do prazo legal	101.157	111.217	9,9
Pedidos de reembolsos de IVA pagos	104.354	114.210	9,4
Total do indicador (%)	96,9	97,4	

Este resultado foi conseguido apesar de, em 2021, se ter registado um acréscimo de 9,4% no número total de pedidos de reembolsos pagos, 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 2021 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 2021, as liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 representaram 99,2%, resultado que conduziu à superação da meta, com uma taxa de realização de 122,3%.

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 contribuíram as seguintes medidas:

- Planificação e calendarização rigorosas dos trabalhos inerentes à campanha do IRS;
- Definição e implementação das regras de liquidação em prazos que asseguram que esta se inicie em momento próximo ao do início do prazo de entrega da declaração Modelo 3 do IRS;
- Monitorização rigorosa dos procedimentos de validação e liquidação das declarações;
- Análise dos processamentos de liquidação numa periodicidade diária (dias úteis) e diligências consequentes em conformidade com a análise;

- Autorização das liquidações, em regra, no próprio dia da análise do processamento;
- Nas liquidações que carecem de análise prévia, manteve-se a adoção de procedimentos que asseguraram a agilização dessa análise e da subsequente autorização, sendo caso disso.

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

O tempo médio relativo ao desalfandegamento de mercadorias na importação/exportação, em 2021, foi de 5 horas e 42 minutos, resultado que se situou dentro 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, 2021

Ano	Importação			Exportação			Resultado do indicador em horas e minutos
	Total minutos	Total Declarações	Tempo médio em horas	Total minutos	Total Declarações	Tempo médio em horas	
2020	201.214.743	621.963	5,392	168.692.159	978.104	2,874	04:38
2021	434.703.848	940.763	7,701	93.936.314	1.504.598	1,041	05:42
2021/2020 em %	116,0	51,3	42,8	-44,3	53,8	-63,8	23,0

Em 2021, o resultado atingido reflete um aumento no tempo médio de desalfandegamento de 23% em relação ao período homólogo de 2020. Muito embora este comportamento pudesse considerar-se dentro dos parâmetros normais, na medida em que, ao incluir os momentos de controlo a que são sujeitas algumas das declarações que compõem o seu universo, se pode considerar este tipo de variações como natural, o certo é que no corrente ano o acréscimo de praticamente 54% no número de declarações aduaneiras processadas contribuiu também para o aumento verificado.

É importante ter presente o contexto pandémico que caracterizou o ano de 2020, com uma diminuição do total das declarações, e que, em 2021, se atingiu um tempo médio de desalfandegamento muito próximo do de 2019 (5:12), ano pré-pandemia, mesmo com o acréscimo de declarações ocorrido por força de alguma retoma da economia, mas também na sequência do BREXIT.

Desta forma, o resultado alcançado em 2021 continua a ser explicado pela estratégia prosseguida de obter uma eficácia cada vez maior no binómio facilitação-controlo, nomeadamente através das seguintes medidas:

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

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

Indicadores	2019	2020	2021				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
13. Comunicações eletrónicas (%)	--	79,8	[75;85]	95	20%	71,3	95,1 Não atingido
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	77,0	51,4	[75;85]	95	20%	78,7	100,0 Atingido
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	17,1	58,2	[25;50]	95	20%	75,2	116,4 Superado
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,4	97,3	[95;98]	99	20%	97,6	100,0 Atingido
17. Índice de segurança da informação (%)	81,8	81,8	[77;80]	95	20%	81,8	105,1 Superado

Indicador 13. Comunicações eletrónicas (%)

No ano de 2021, o indicador “Comunicações eletrónicas (%)” registou um resultado de 71,3%, situando-se desfavoravelmente abaixo do limite inferior 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 ambientais e para a organização.

O resultado alcançado, em 2021 é explicado pela diminuição do volume de notificações eletrónicas emitidas, na sequência da não realização do concurso “Mudar é Ganhar” e do não envio de comunicações referentes a IRS - Faturas pendentes de validação, no Portal das Finanças. Por outro lado, o envio das comunicações passou ser efetuado unicamente para contribuintes com email fiabilizado e que tenham aceite receber informações/mensagens da AT.

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 78,7%, que se situa dentro do intervalo da meta.

CAT – atendimento telefónico, em 2021

Componente do Indicador	2020	2021	2021/2020 em %
N.º Chamadas Recebidas	4.491.436	3.232.683	-28,0
N.º Chamadas Servidas	2.221.006	2.628.537	18,3
N.º Chamadas Servidas < 120 segundos	1.206.097	1.967.271	63,1
Total do indicador (%)	51,4	78,7	27,3

Em 2021, verificou-se um resultado bastante superior ao do período homólogo de 2020, influenciado tanto pela quebra no número de chamadas recebidas (-28%), como pelo aumento das chamadas servidas, no total, e nos primeiros dois minutos, de +18% e +63%, respetivamente.

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

Em 2021, do total de chamadas telefónicas servidas, 97% versaram sobre assuntos da área tributária, 1% estavam relacionadas com questões aduaneiras e IEC e 2% incidiram sobre questões técnicas do Portal das Finanças. Das chamadas recebidas, 86% foram asseguradas pelos CAT distritais, 11% pelo CAT central, 1% pela área aduaneira e IEC e 2% pela área dos sistemas de informação.

Em 2021, face à situação da pandemia, manteve-se e melhorou-se o modelo de atendimento implementado no ano anterior, nomeadamente, através de:

- Manutenção da estrutura de recursos humanos mais alargada a nível distrital, para responder à procura e acomodar um número substancial 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;
- Revisão dos níveis de alerta, no final do ano;
- Preparação da migração de todo o IVR para uma nova plataforma tecnológica de suporte, no início do ano.

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

Em 2021, o resultado obtido neste indicador foi de 75,2%, situando-se favoravelmente acima do intervalo definido como meta, alcançando-se uma taxa de realização de 116,4%.

Com a introdução deste novo indicador, em 2018, pretendeu-se medir o peso dos canais de atendimento não presencial no total do atendimento prestado. Evidenciou-se, assim, a aposta no serviço não presencial com o objetivo de evitar os incómodos e custos associados à deslocação dos contribuintes aos serviços de atendimento presencial. O resultado alcançado, em 2021, encontra-se, ainda, grandemente influenciado pelas restrições do atendimento presencial decorrentes das medidas tomadas, no âmbito da pandemia da COVID-19, que originaram uma diminuição do atendimento presencial espontâneo, privilegiando-se o agendamento prévio do atendimento.

Atendimento:2020-2021

Componente do indicador	Nº atendimentos realizados			% atendimento	
	2020	2021	2021/2020 em %	2020	2021
Atendimento e-balcão	1.970.778	2.724.980	38,3	27,4	38,3
Atendimento telefónico	2.221.006	2.628.537	18,3	30,8	36,9
Atendimento presencial	3.009.568	1.764.854	-41,4	41,8	24,8
Nº total dos atendimentos:	7.201.352	7.118.371	-1,2	-	-
Total do indicador (%)	-	-		58,2	75,2

Em 2021, o total de atendimentos manteve-se praticamente idêntico ao de 2020, com uma ligeira diminuição de 1,2%. Verificou-se uma diminuição acentuada, de 41,4%, do número de atendimentos presenciais, aumentando, por outro lado, o atendimento não presencial em cerca de 28%. A representatividade do atendimento presencial, no total dos atendimentos, foi, assim, de 24,8%, face aos 41,8% de 2020. Para o alcance deste resultado contribuíram, designadamente, as seguintes medidas:

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

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

O grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi, em 2021, de 97,6%, resultado que se encontra situado dentro do intervalo definido como meta, 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: 2020-2021

Componente do Indicador	Nº total de horas		
	2020	2021	2021/2020 em %
Horas de disponibilidade real	8.548	8.546	-
Horas de disponibilidade previsto	8.784	8.760	-0,3
Total do indicador (%)	97,3	97,6	0,3

Para o resultado obtido em 2021 contribuíram as seguintes medidas:

- Disponibilização das plataformas de monitorização SIMRITTA e indicadores de desempenho das aplicações de negócio através dos relatórios publicados no Splunk, para todas as áreas dos sistemas de informação;
- Reporte, numa base diária, das quebras de serviço das aplicações de negócio para as áreas com responsabilidade na sua gestão;
- Análise de tendências e medição da experiência do utilizador;
- Proatividade na deteção de estrangulamentos 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 2021, 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 com base no standard internacional ISO 27001.

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: 2020-2021

Componente do Indicador	Nº mensal de riscos		
	2020	2021	2021/2020 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	2019	2020	2021				
	Resultado	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	93,9	92,0	[90;95]	98	30%	93,8	100,0 Atingido
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	-	16,0	[13;21]	34	35%	28,0	116,2 Superado
20. Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (pontos)	-	-	[1;2]	3	35%	3,0	125,0 Superado

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

Em 2021, o resultado alcançado neste indicador foi de 93,8%, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

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

Em relação ao ano anterior, em 2021, o resultado deste indicador foi superior em 1,8 p.p., o que revela uma evolução positiva da satisfação dos utilizadores com os vários canais de atendimento da AT. Este resultado reconhece o investimento da AT na melhoria dos diferentes canais de comunicação, providenciando um serviço de qualidade aos contribuintes, de forma a simplificar o cumprimento das suas obrigações fiscais.

Para este resultado contribuíram algumas ações levadas a cabo, em 2021, nomeadamente:

- Reforço das equipas nos vários canais de atendimento da AT, principalmente do e-balcão e do CAT, a nível nacional;
- 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)

Este indicador, em 2021, alcançou um resultado de 28 pontos, acima do intervalo definido como meta, registando, assim, uma taxa de realização de 116,2%, tendo o indicador sido superado.

Inserido no QUAR em cumprimento do artº. 28º da Lei do Orçamento do Estado para 2021, este indicador mede a execução dos projetos da responsabilidade da AT, desenvolvidos ao abrigo do

programa Simplex, identificados abaixo. A execução foi medida em pontos conforme a fase em que o projeto se encontra: 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 – 2021

Medida	Designação	Fase	Resultado (em pontos)
#50 / 2018	Alfândega + simples	Em produção	3
#23 / 2020	ATGo	Em produção	3
#200 / 2016 #56 / 2017	Processos inspetivos fiscais online	Em produção	3
#22 / 2020	IRS e IVA mais automáticos	Em produção	3
#25 / 2020	Pré-preenchimento da declaração modelo 1 do IMI	Em produção	3
#49 / 2018	Pagamento em prestações no Portal das Finanças	Em produção	3
#100 / 2019	E-balcão inteligente	Em execução	2
#85 / 2019	ComunicAT	Em execução	2
#24 / 2020	Comunicação de transmissão de imóveis +Simplex	Em execução	2
#26 / 2020	Declarar atividade + Simplex	Em execução	2
#62 / 2019	e-TaxFree mobile	Em preparação	1
#61 / 2017	Notificações + Simplex	Em preparação	1

Das 12 medidas Simplex, cuja implementação contribui para este indicador, seis foram concluídas e seis transitam para o ano de 2022 com trabalhos em curso. Uma síntese dos trabalhos desenvolvidos em 2021 é apresentada na secção 3.3.

Indicador 20. Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (pontos)

Em 2021, o indicador “Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (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.

Este indicador inseriu-se no âmbito das medidas promotoras da motivação dos trabalhadores, no cumprimento da lei do OE para 2021 sobre a operacionalização atempada dos atos conducentes à “boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação”.

Para se alcançar o resultado obtido, em 2021, contribuíram principalmente a:

- Aprovação do Programa de Identificação de Potencial de Liderança, assinalando-se que a transformação organizacional decorrente de uma iniciativa desta natureza impele a AT para o futuro, quer por dotar os serviços de profissionais mais capacitados para fazer face à crescente pressão que o paradigma da governação digital impõe sobre as Administrações Públicas europeias, quer por permitir acrescentar valor ao processo de gestão de recursos humanos a partir de uma aposta na qualificação prospetiva e previsional;
- Elaboração de questionário, para identificação dos interessados e avaliação da sua motivação para a liderança.

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

2.1 Grau de concretização dos objetivos

A avaliação global do desempenho da AT situou-se em 111,7% e resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2021.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	25%	112,7%	28,2%
Eficiência	25%	105,3%	26,3%
Qualidade	50%	114,4%	57,2%
Avaliação global do desempenho da AT			111,7%

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%	113,6%	68,2%	Superou
	2	40%	111,3%	44,5%	Superou
Eficiência	3	50%	107,3%	53,6%	Superou
	4	50%	103,3%	51,7%	Superou
Qualidade	5	100%	114,4%	114,4%	Superou

É possível verificar-se que, pelos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, 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 abaixo apresenta o grau de execução dos vinte indicadores que constam do QUAR AT 2021, 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	94,7	100,0	20,0	20,0
		2	[70;95]	82,5	50,0	70,9	100,0	20,0	20,0
		3	[76;86]	81,0	95,0	92,9	121,3	20,0	24,3
		4	[98;99]	98,5	100,0	99,5	116,4	20,0	23,3
		5	[80;90]	85,0	95,0	97,2	130,5	20,0	26,1
	2	6	[80;90]	85,0	100,0	86,9	100,0	50,0	50,0
		7	[90;110]	100,0	125,0	122,7	122,7	50,0	61,3
Eficiência	3	8	[3;3,8]	3,4	1,0	3,3	100,0	20,0	20,0
		9	[55;65]	60,0	80,0	63,2	100,0	20,0	20,0
		10	[93;95]	94,0	100,0	97,4	114,1	20,0	22,8
		11	[90;95]	92,5	100,0	99,2	122,3	20,0	24,5
		12	[5;9]	7,0	3,0	5,42	100,0	20,0	20,0
	4	13	[75;85]	80,0	95,0	71,3	95,1	20,0	19,0
		14	[75;85]	80,0	95,0	78,7	100,0	20,0	20,0
Qualidade	5	15	[25;50]	37,5	95,0	75,2	116,4	20,0	23,3
		16	[95;98]	96,5	99,0	97,6	100,0	20,0	20,0
		17	[77;80]	78,5	95,0	81,8	105,1	20,0	21,0
		18	[90;95]	92,5	98,0	93,8	100,0	30,0	30,0
		19	[13;21]	17,0	34,0	28,0	116,2	35,0	40,7
		20	[1;2]	1,5	3,0	3,0	125,0	35,0	43,8

Dos vinte indicadores monitorizados, 10 (50%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 3, 4, 5, 7, 10, 11, 15, 17, 19 e 20), 9 (45%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 1, 2, 6, 8, 9, 12, 14, 16 e 18) e 1 (5%) apresentou resultados abaixo do planeado (indicador 13).

2.2 Justificação dos desvios

Os desvios mais significativos, em 2021, registaram-se no indicador 5, com desvio positivo, e no indicador 13, com um desvio negativo, sendo importante esclarecer os motivos que levaram a estes desvios:

- Indicador 5 “Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)”, cuja meta fixada entre 80% e 90%, obteve um resultado de 97,2%, que correspondeu a uma taxa de realização de 130,5%. Este resultado encontra-se fortemente influenciado pela situação extraordinária provocada pela pandemia COVID-19, verificando-se, face aos condicionalismos no atendimento presencial e às recomendações de utilização preferencial de meios de pagamento eletrónico, uma forte redução dos pagamentos em numerário ou em cheque, face ao período homologado de 2020, e um acréscimo dos pagamentos efetuados por débito direto e através das instituições de crédito.
- Indicador 13 “Comunicações eletrónicas (%)”, cuja meta fixada entre 75% e 85%, obteve um resultado de 71,3%, que correspondeu a uma taxa de realização de 95,1%. Este desvio ficou a dever-se, essencialmente, à diminuição do volume de comunicações eletrónicas, em virtude da não realização do concurso “Mudar é Ganhar”, bem como do não envio de comunicações referentes a IRS - Faturas pendentes de validação, no Portal das Finanças. Por outro lado, o envio das comunicações passou ser efetuado unicamente para contribuintes, com email fiabilizado e que tenham aceitem receber informações/mensagens da AT.

3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2021

3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2021 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 2021

Objetivo operacional	Nº ativ. avaliadas em 2021	Nº de atividades – execução 2021		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Facilitar o cumprimento voluntário	52	51	1	-
2. Reforçar o combate à fraude e evasão	20	20	-	-
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	60	57	3	-
4. Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte	22	22	-	-
5. Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte	138	136	-	2
Total	292	286	4	2
Em % do total	100%	97,9%	1,4%	0,7%

3.2 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos mais relevantes implementados durante o ano de 2021:

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Alargamento das comunicações via Portal das Finanças	A AT manteve o esforço no desenvolvimento de mais e melhor informação prestada ao contribuinte através do Portal, quer no âmbito das intervenções necessárias deste com a AT, como sejam as diversas comunicações e interações para efeitos do IRS de cada contribuinte, quer nas interações facultativas, facilitando a compreensão da situação tributária através duma comunicação mais clara e linguagem mais acessível sem deixar de observar os trâmites legais. Esta situação é visível, por exemplo, na demonstração de liquidação do IRS detalhada que é disponibilizada no Portal das Finanças.
Adaptação dos sistemas aplicativos da AT decorrentes da Lei nº. 7/2021, de 26 de fevereiro	Destaca-se, em 2021, a implementação de um circuito de comunicações, bidirecional, entre a AT e instituições bancárias detentoras de depósitos titulados por contribuintes, destinado a assegurar o envio de todas as notificações, no âmbito da penhora de saldos de contas bancárias. A operação é efetuada através de transmissão eletrónica de dados, efetuada para o domicílio fiscal eletrónico (poderá ser o ViaCTT) ou na respetiva área reservada do Portal das Finanças, que comporte o envio de ficheiro de informação estruturada, a remeter no final de cada dia, contendo os dados de todas as comunicações de penhora (pedidos de penhora/ levantamento/ redução/ cancelamento/ renovação) e as respetivas notificações, em formato PDF. O processo de adaptação do SCO foi iniciado em 2021, estimando-se para o primeiro semestre de 2022, a conclusão dos trabalhos de desenvolvimento e integração das novas funcionalidades com impacto na tramitação dos procedimentos contraordenacionais, bem como das novas notificações geradas pelo sistema de contraordenações.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Aplicação do CAU (Código Aduaneiro da União) e modernização das Alfândegas da UE	<p>Foram efetuadas todas as ações necessárias para efeitos da aplicação do CAU, relevando-se: (i) a atualização de instruções, e (ii) os trabalhos conducentes à implementação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 novo sistema informático, em setembro de 2021. No âmbito destes trabalhos procedeu-se à alteração da sigla identificadora do sistema que passou a SiMTeM; • do reajustamento do atual STADA-IMP ao CAU, em 31 de dezembro de 2022; • do reajustamento do SDS via marítima e aérea atual, a designar por SiMTeM, igualmente em 31 de dezembro de 2022; • da fase 2 do ICS2, em 1 de março de 2023; • do alargamento do SiMTeM à via rodoviária e ferroviária, em 1 de dezembro de 2023.
Conferência sobre “Direitos e Defesa dos Contribuintes na AT”	<p>O projeto não foi iniciado, transitando para 2022.</p>
Desenvolvimento de procedimentos automáticos SIC/GFF	<p>Foi dado início ao desenvolvimento das seguintes funcionalidades, que se prevê entrarem em produção no primeiro semestre de 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criação de um separador designado por e-DIC de correção, cujo preenchimento, pelos operadores económicos (até à liquidação) e pelas alfândegas, será obrigatória sempre que ocorra a necessidade de alterar a liquidação anterior, que integra informação sobre o motivo da alteração da liquidação anterior e a origem do Processo de Liquidação. Esta funcionalidade permitirá abandonar o Impresso de Liquidação (IL); • Criação de um mecanismo que possibilite que, nas situações de falta de pagamento do montante em dívida de IEC e exista uma garantia acionável, mas que não cobre a totalidade da dívida, seja possível às Alfândegas anular o registo de liquidação inicial e criar dois registos de liquidação, de forma a evoluir para execução fiscal apenas o remanescente da dívida não coberto pela garantia; • Automatização da evolução dos montantes em dívida para execução fiscal; • Cálculo dos juros compensatórios.
DMIS- Declaração Mensal do Imposto do Selo	<p>Entrada em produção do novo sistema liquidador em sede de imposto do selo com a disponibilização do novo modelo declarativo (DMIS), com efeitos positivos ao nível do tratamento da informação sobre a receita cessante/despesa fiscal e do controlo inspetivo.</p>
e-instaura - Instauração via Portal de Finanças	<p>Este projeto desenvolveu-se no sentido de permitir a inserção de mais de um executado, responsável pelo pagamento da dívida (responsabilidade solidária), no momento da submissão das certidões de dívida. Esta funcionalidade/ferramenta, foi implementada no Portal das Finanças no decorrer de 2021.</p> <p>Paralelamente, ainda neste âmbito, foi concebida a criação de um <i>webservice</i> com o Ministério da Justiça, no sentido operacionalizar as instaurações provenientes dos tribunais (custas, taxa de justiça e multas não penais), bem como o circuito financeiro decorrente das mesmas.</p>
Evolução do Sistema SIC - Estampilhas especiais para Bebidas Espirituosas	<p>Foram desenvolvidos os trabalhos conducentes à contratação do projeto, estando prevista a sua conclusão em 2022. Saliencia-se que foi proposta a Ficha de Projeto e elaborada a proposta de alteração à Portaria n.º 117/2015, que constitui o suporte legal das alterações preconizadas.</p>
Evolução e disponibilização de novas APP	<p>Foram efetuadas melhorias funcionais e técnicas às App “Sit. Fiscal” e “eFatura”, permitindo dar resposta a oportunidades de melhoria identificadas, bem como dar resposta ao Programa IVAucher (App eFatura)</p> <p>Adicionalmente, foram desenvolvidos trabalhos para a disponibilização da App ATGo – Gestão de Atividade, que disponibiliza ao utilizador, num único ponto de acesso, a possibilidade de efetuar operações e consultar os dados da sua atividade profissional registados na AT.</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
<p>Evolução funcional do Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais (SGRI)</p>	<p>Conclusão da ligação do SGRI à <i>interface</i> da Cobrança, permitindo a cativação dos valores de imposto a reembolsar na correspondente guia de pagamento para os pedidos de reembolso internacional submetidos a partir de 28 de outubro de 2021.</p> <p>Foram ainda desenvolvidos trabalhos na Matriz de Risco a implementar no Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais nas suas componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existência de pedidos duplicados – Consiste na verificação/controlo da existência de outros pedidos registados (exceto pedidos nos estados submetidos, indeferidos, arquivados e anulados) para o mesmo substituto, beneficiário, tipo de rendimentos, ano e mês; • Valor do reembolso disponível na guia de pagamento – Consiste na cativação, na guia de pagamento, do valor do reembolso e sempre que a matriz de risco corre é verificado se o valor está disponível para utilização; • Coerência com a informação da Modelo 30 – Consiste na pesquisa na aplicação da declaração – Modelo 30 para verificação da existência de uma declaração para o mesmo NIF de substituto tributário (NIF Entidade Declarante), NIF do beneficiário (NIF do Sujeito Passivo), tipo de rendimentos, e data da colocação à disposição (Ano/Mês da Mod.30). Caso exista, verifica se o somatório dos valores bruto e do imposto retido obtidos são inferiores ou iguais aos indicados na declaração Modelo 30. <p>Procedeu-se ainda à total desmaterialização do pedido de reembolso internacional processado pelo modelo 22 RFI, através da funcionalidade de submissão de documentação online, permitindo que os substitutos tributários, aquando da submissão de pedidos reembolso internacional no SGRI, anexem a documentação de suporte ao pedido.</p>
<p>Evolução funcional no âmbito da Troca de Informação Internacional</p>	<p>Deu-se continuidade aos trabalhos relativos à evolução do Sistema Integrado de Troca de Informação, incluindo a evolução e melhoria das respetivas funcionalidades, designadamente no que se refere ao registo e tramitação de processos; à troca de pedidos com as Unidades Orgânicas Regionais; à integração de outras trocas de informação; ao comprovativo de informação recebida; à disponibilização de consultas; ao desenvolvimento de módulo no SITI que permitirá a desmaterialização e gestão dos processos de Procedimento Amigável e outros processos previstos para a resolução de litígios internacionais, assegurando todo o procedimento desde a criação do processo, atribuição ao técnico, troca de informação; e ainda a criação de estatísticas e informação de gestão.</p> <p>Em relação à qualidade e à utilização dos dados, aumentou-se a eficácia do processo de <i>matching</i> e, em consequência, o <i>scoring</i> de identificação dos contribuintes registou também um incremento.</p> <p>Foi ainda melhorada a informação de gestão, através da produção de <i>dashboards</i>.</p>
<p>Fatura sem Papel</p>	<p>Continuando a dar-se cumprimento ao disposto Portaria 144/2019, de 15 de maio, avançou-se na implementação de um conjunto de desenvolvimento informáticos de suporte ao projeto, incluído o alinhamento de canais e o desenho de notificações (<i>push notifications</i>), via aplicações para dispositivos móveis da AT.</p>
<p>Gestão Integrada de Recursos Humanos por Competências</p>	<p>Manutenção dos trabalhos com vista à elaboração 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>
<p>Implementação da gestão integrada de pagamento de taxas de justiça e de custas de parte no sistema SIGEF</p>	<p>Implementação do módulo no sistema SIGEF foi em concluído em 2021, contudo transitam para 2022 os trabalhos relativos ao reajustamento dos sistemas que irão extrair informação para a elaboração dos necessários ficheiros para pagamento de forma direta e automática ao IGCP, bem como a realização de testes de forma controlada, com pedidos de pagamento pontual de forma a garantir-se a total fiabilidade nesta matéria que implica autorizações de pagamento de receitas próprias da AT.</p>
<p>IVA e-commerce</p>	<p>A transposição das Diretivas (UE) 2017/2455 e (UE) 2019/1955 para o direito português ocorreu com a adoção da Lei n.º 47/2020, de 24 de agosto, cujas normas entraram em vigor em 1 de julho de 2021. Foram implementadas as medidas de operacionalização dos diferentes regimes em causa, assim como emitidas instruções administrativas e disponibilizada informação sobre a matéria.</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
IVAucher	<p>O IVAucher iniciou-se em junho de 2021 como uma medida para apoiar, inicialmente, os setores do alojamento, restauração e cultura, afetados pela pandemia, tendo sido, posteriormente, alargado aos setores do comércio a retalho de discos, CD, DVD, cassetes e similares em estabelecimentos especializados e o de edição de livros, com o intuito de impulsionar o consumo privado, a economia nacional e a manutenção e criação de emprego de incentivo ao consumo. A execução do programa em 3 fases constituiu um desafio, principalmente para a área dos sistemas de informação que operacionalizou a sua execução, garantindo os procedimentos referentes às 3 fases do programa. Foram desenvolvidos inúmeros trabalhos quer para a implementação, quer para o acompanhamento do projeto, em conjunto com a DGTF e o IGCP, bem como a nível interno na articulação entre as áreas em questão.</p> <p>Quanto ao apoio aos contribuintes que beneficiaram do programa, introduzimos novas tipologias no e-balcão e demos resposta aos pedidos dos contribuintes.</p>
Participação de Rendas	<p>Implementação de melhorias na entrega e validação da 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, no que respeita à verificação central dos elementos declarados, com dispensa de apresentação de documentos no Serviço de Finanças (SF).</p>
Portal – “Apresentar Queixa”	<p>Implementação, em 21 de outubro de 2021, no Portal das Finanças, de uma entrada dedicada às queixas dos contribuintes. Trata-se de uma nova aplicação, de acesso direto e fácil, onde os contribuintes podem apresentar as suas queixas relativas a procedimentos tributários ou aduaneiros e onde lhes serão facultadas as correspondentes respostas, visando solucionar ou esclarecer as situações reportadas, em ordem a prevenir contencioso desnecessário e a fomentar a confiança na organização.</p>
Possibilidade de entrega de contencioso judicial e administrativo diretamente no Portal das Finanças	<p>O projeto não foi iniciado, transitando para 2022.</p>
Programa de Controlo do Cumprimento das Obrigações Tributárias (POT)	<p>Com entrada em produção, no final de novembro de 2021, tem-se revelado uma ferramenta da maior importância, pois permite integrar informação de cadastro com toda a informação das obrigações declarativas e de pagamento disponíveis em DW/ODS, trazendo inúmeros ganhos de eficiência para os utilizadores: informação fiável, agilidade nas consultas, otimização da recolha e preenchimento dos elementos, manutenção simplificada do calendário das obrigações, facilidade e flexibilidade na exportação dos elementos. Demonstra potencial para suportar um aumento de utilizadores, podendo vir a ser utilizado por toda a AT.</p>
Recuperação Internacional de Créditos (RIC) – Novo módulo do SITI	<p>Deu-se continuidade aos trabalhos para a implementação desta 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 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), a qual que também prevê este tipo de assistência entre os Estados signatários da mesma, que, em finais de 2021, eram já mais de 140.</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. Esta aplicação contempla, ainda, uma série de automação de procedimentos entre diferentes áreas de negócio da AT, o que conduzirá a significativos ganhos de produtividade na tramitação deste tipo de processos. No final de 2021, a RIC já reunia as condições para a sua entrada em produção, pelo que em 2022 iniciar-se-á à respetiva utilização.</p>
Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica	<p>Validação e análise partilhada (com o Ministério da Agricultura) da caracterização biofísica do terreno e de outros atributos necessários à fórmula de conceito do modelo de Avaliação de Prédios Rústicos;</p> <p>Desenvolvimento da reengenharia de processos e de interoperabilidade com o Sistema de Informação do Cadastro Simplificado (BUPI) e de transição do regime de Cadastro Geométrico da Propriedade Rústica para o Sistema Nacional de Cadastro Predial, em cooperação com a eBUPI, o Instituto dos Registos e do Notariado (IRN) e a Direção Geral do Território (DGT).</p>

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Reformulação do regime geral dos impostos especiais de consumo	Foi elaborada a proposta de alteração do Código dos IEC, tendo em vista a transposição da Diretiva (UE) n.º 2020/262 do Conselho, de 19 de dezembro de 2019, que estabelece o regime geral dos impostos especiais de consumo (reformulação), e a Diretiva (UE) n.º 2020/1151 do Conselho, de 29 de julho de 2020, que altera a Diretiva n.º 92/83/CEE relativa à harmonização da estrutura dos impostos especiais sobre o consumo de álcool e bebidas alcoólicas. Ao nível dos sistemas informáticos, foram iniciados os trabalhos de implementação das respetivas regras, no âmbito do projeto EMCS - Fase 4.0, cujos trabalhos decorrerão ao longo de 2022.
Remessa via webservice de recursos de contraordenação	O projeto não foi iniciado, transitando para 2022.
Riscos Fiscais Específicos (RFE)	Entrada em produção em dezembro de 2021. Embora funcional, a versão precisou de alguns aperfeiçoamentos e correção de erros detetados pelos utilizadores da aplicação, que ocorreram já no início do ano de 2022. A transposição para a intranet desta importante ferramenta tem proporcionado garantias de escalabilidade, de segurança da informação e de interação com outras ferramentas alojadas na intranet, podendo vir a ser implementada a todas as unidades orgânicas que vejam nela utilidade, potenciando a partilha de informação relevante entre estas e contribuindo para o aumento da eficácia dos resultados esperados das inspeções e no combate à fraude e evasão fiscal.
SIGIRE – Sistema de Gestão de Insolvências e Revitalização de Empresas	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. No decorrer de 2021, 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.
Sistema declarativo de Dinheiro Líquido – Cash Control	Entrada em vigor do Regulamento (UE) 2018/1672, que estabelece um sistema de controlos das somas de dinheiro líquido de valor igual ou superior a 10.000EUR, que entram ou saem da União, acompanhadas ou não acompanhadas, a fim de completar o quadro normativo da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo previsto na Diretiva (UE) 2015/849 do Parlamento Europeu e do Conselho. O aspeto mais relevante dos desenvolvimentos efetuados, em consequência da implementação das condições do regulamento, é associação do novo sistema declarativo ao Sistema de Seleção Automática (SSA), promovendo-se uma análise de risco automática e sistemática, sobre todas as declarações de dinheiro líquido acompanhadas e sobre todas as declarações de importação ou exportação, baseada em critérios de risco comuns a toda a União. A plena implementação do sistema declarativo relativo ao Dinheiro Líquido apenas se efetivará em 2022.

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)	Foram efetuados os desenvolvimentos informáticos necessários à operacionalização da desmaterialização do procedimento inspetivo, em conjugação com as alterações decorrentes da Lei n.º 97/2021. Os desenvolvimentos efetuados aplicam-se a todos os procedimentos inspetivos, credenciados com Ordem de Serviço e iniciados a partir de 01 de janeiro de 2022.
Notificações + simples (medida #61/2017)	Foi efetuada, dentro do possível, a simplificação da linguagem das comunicações que são enviadas aos contribuintes, em sede de alertas e de sistema de gestão de divergências e algumas outras comunicações. Este é um trabalho colaborativo entre as diferentes áreas e abarca uma perspetiva diferenciadora da comunicação da AT, sem perder o rigor legislativo e as necessidades inerentes a uma fundamentação cuidada dos atos praticados.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Pagamento em prestações no Portal das Finanças (medida #49/2018)	O acesso para submissão do pedido de pagamento em prestações de dívidas em execução fiscal é disponibilizado no Portal das Finanças. Esta medida tem por objetivo a simplificação da interação dos contribuintes com a AT e, simultaneamente, a redução do atendimento nos serviços locais. Desenvolvimentos concluídos. A funcionalidade entrou em produção no Portal das Finanças ainda em 2021 mas, devido a problemas técnicos, foi provisoriamente suspenso.
Alfândega + simples (medida #050/2018)	Disponibilizado, a 1 de julho, no portal da AT, a possibilidade de os respetivos destinatários terem conhecimento do estado de desalfandegamento das suas remessas postais na importação.
E-TaxFree mobile (medida #62/2019)	A análise da legislação atual e das propostas recebidas para aperfeiçoamento do sistema E-TaxFree está em curso.
ComunicAT (medida #85/2019)	Esta medida encontra-se em fase de execução, tendo sido simplificados alguns folhetos informativos disponibilizados no Portal das Finanças, nomeadamente Prazos do IRS 2021, Imposto do Selo, óbito, Compensação de Créditos a pedido do Contribuinte, que constituem elementos facilitadores da utilização das aplicações informáticas no Portal das Finanças. No entanto, importa destacar o Assistente Virtual da AT que combina a inteligência artificial (através de respostas automatizadas) com a possibilidade de trocar mensagens em tempo real com profissionais da AT e que contribui para o cumprimento das obrigações declarativas por parte dos contribuintes de forma mais simples, clara e concreta.
E-balcão inteligente (medida #100/2019)	Este projeto, que tem vindo a ser executado de forma faseada, tem como objetivo proporcionar aos contribuintes que utilizam este canal uma correta e fácil identificação dos assuntos que pretendem tratar e, do ponto de vista interno, facilitar a distribuição dos pedidos pelas equipas e uma utilização mais amigável da aplicação pelos funcionários. Com a entrada em produção da nova versão OpenUI, foi dado mais um passo na melhoria do e-balcão.
IRS e IVA mais automáticos (medida #22/2020)	Relativamente ao IRS automático deu-se continuidade ao esforço de alargamento do universo de contribuintes suscetíveis de serem abrangidos por este regime, o qual foi alargado em 2021 (relativamente ao IRS de 2020) aos sujeitos passivos com rendimentos de prestações de serviços (categoria B), que verificassem, cumulativamente, as seguintes condições: (1) estivessem abrangidos pelo regime simplificado de tributação (artigo 31.º do Código do IRS); (2) estivessem inscritos na base de dados da AT a 31.12.2020 para o exercício, exclusivamente, de atividades constantes da Tabela de Atividades a que se refere o artigo 151.º do Código do IRS, com exceção da atividade com o código 1519 «Outros prestadores de serviços»; (3) emitissem, exclusivamente, no Portal das Finanças, as correspondentes faturas, faturas-recibo e recibos no Sistema de Recibos Eletrónicos – SIRE (alínea a) do n.º 1 do artigo 115.º do Código do IRS). Relativamente ao IVA automático , estão implementados e em produção os desenvolvimentos programados para 2021: antecipação da data de início de entrega do IVA Automático; consideração de notas de crédito nas faturas classificadas como IVA dedutível; possibilidade de entrega de declaração sem operações ativas ou passivas e classificação e consulta de faturas de períodos anteriores ao período em prazo de entrega.
ATGo (medida #23/2020)	Esta medida foi concretizada em 2021. A solução disponibilizada, dirigida aos contribuintes singulares que exercem uma atividade profissional por conta própria sem contabilidade organizada, une diferentes necessidades num único ponto de acesso, de forma integrada e em contexto de mobilidade. Neste âmbito foram disponibilizadas funcionalidades como a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulta da Informação de Cadastro, nomeadamente o enquadramento em IVA e IRS, códigos CAE e CIRS, etc.; ✓ Emissão e consulta de Recibos, Faturas e Faturas-Recibo; ✓ Consulta de <i>dashboards</i> de dados da atividade profissional registados na AT, nomeadamente as receitas e as despesas; ✓ Personagem de ajuda humanizada, com Tutoriais e Ajuda.
Comunicação de transmissão de imóveis +Simples (medida #24/2020)	Desenvolvimentos aplicacionais e elaboração de proposta legislativa com o objetivo de promover a comunicação na hora dos atos notariais que dão origem à atualização da matriz com a correspondente possibilidade de emissão imediata da Caderneta Predial atualizada.
Pré-preenchimento da declaração modelo 1 do IMI (medida #25/2020)	Em produção.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Declarar atividade + Simples (medida #26/2020)	<p>A implementação desta medida está a decorrer de forma faseada, encontrando-se a declaração de início de atividade numa fase bastante avançada. A data estimada para a disponibilização em produção é o 1º trimestre 2022.</p> <p>A solução que está a ser desenvolvida permitirá que os contribuintes singulares, sem contabilidade organizada, cumpram de forma simples as obrigações declarativas de início, alteração e cessação de atividade. Esta solução altera o modelo atual, passando do formulário fixo para uma lógica de “entrevista”, onde o contribuinte irá responder a um questionário flexível, elaborado tendo por base uma linguagem simples e facilmente perceptível pelo cidadão comum que, de acordo com as respostas que vão sendo transmitidas, vai-se ajustando às especificidades da situação de cada contribuinte.</p>

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

A avaliação do desempenho da AT, em 2021, situou-se nos 111,7%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos operacionais da AT.

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

- Resiliência e capacidade técnica dos profissionais da AT;
- Processos de negócio suportados em sistemas de informação integrados e estáveis;
- 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:

- Adaptações constantes dos sistemas informáticos fruto do grande volume de legislação publicada;
- Constrangimentos decorrentes da pandemia associada à doença COVID-19, nomeadamente: contração da atividade económica na maior parte dos setores de atividade, bem como a resposta a mecanismos de fraude especialmente relacionados com bens destinados a combater a pandemia, como sejam os equipamentos de proteção pessoal, os medicamentos e as vacinas;
- 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;

- Complexidade e instabilidade da legislação tributária e aduaneira, que aumenta as solicitações de apoio por parte dos contribuintes e implica a formação contínua dos profissionais da AT em ordem a assegurar a qualidade do serviço prestado;
- Sofisticação das práticas de planeamento fiscal abusivo e de evasão e fraude fiscais.

5. Principais medidas de correção/reforço implementadas

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

Ao longo do ciclo de gestão, mensalmente, cabe aos responsáveis de cada UO avaliar o grau de realização dos objetivos fixados e cabe à DSPCG, enquanto UO responsável pela monitorização e avaliação do Plano de Atividades, desenvolver diversas atividades de monitorização e controlo, visando avaliar o grau de realização dos objetivos operacionais, procurando detetar eventuais desvios e, quando necessário, tomar medidas com vista à sua correção, as quais podem incluir a reafectação de recursos disponíveis, a reformulação de prioridades e a solicitação à Tutela da revisão das metas fixadas.

A par da monitorização permanente da atividade, 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.

Em 2021, no decorrer da monitorização mensal, foi revisto o valor crítico do indicador 15 “Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)”, constante no QUAR 2021 da AT, de 60% para 95%, tendo em conta a sua evolução prevista até ao final do ano e os referenciais internacionais mais relevantes para o indicador em causa.

6. Recursos humanos, financeiros e materiais

6.1 Recursos humanos

Em 2021, a taxa média de utilização² dos recursos foi de 92,7% face ao planeado para o conjunto do ano (11.625), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 10.782, valor ligeiramente inferior (-2,2%) face ao existente no início do ano (11.021 efetivos).

Numa análise comparativa com o planeado para 2021, é possível verificar, pelo quadro abaixo, um valor inferior ao previsto de 843 trabalhadores, que advém, essencialmente, da incapacidade de repor os trabalhadores saídos por motivo de aposentação (329), falecimento (14) e outros motivos (31). Observa-se, também, um desvio bastante acentuado entre o valor previsto e o executado em determinadas carreiras, resultante de, ainda, não se encontrarem concluídos os procedimentos de Mobilidades Intercarreiras (MIC) que se encontram em curso

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

Recursos humanos 2021

Recursos Humanos	Realizado 2020 (31/12/2020)	Planeado 2021	Realizado 2021 (31/12/2021)	Desvio 2021 face ao planeado	Desvio 2021 face a 2020
Dirigente - direção superior	17	17	15	-2	-2
Dirigente intermédio	269	257	264	7	-5
Chefia tributária	1.210	1.217	1.184	-33	-26
Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira (a)	3.066	3.146	3.006	-140	-60
Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	1.140	1.990	1.078	-912	-62
Investigação tributária*	6	6	6	0	0
Técnico superior (a)	471	723	544	-179	73
Especialista informática (a)	98	176	100	-76	2
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto*	2.765	1.954	2.680	726	-85
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2	2	2	0	0
Secretário aduaneiro*	169	156	164	8	-5
Técnico informática	61	86	58	-28	-3
Verificador auxiliar aduaneiro*	563	530	540	10	-23
Assistente técnico	856	966	848	-118	-8
Pessoal ex- Junta Crédito Público	0	1	0	-1	0
Assistente operacional	328	397	293	-104	-35
Outras (b)	0	1	0	-1	0
	11.021	11.625	10.782	-843	-239

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

Em 2021, a gestão dos recursos humanos da AT manteve-se especialmente complexa, uma vez que, em paralelo com o desenvolvimento da atividade regular nesta área, foi ainda necessário continuar a efetuar um 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:

- Manutenção da implementação do Plano de Contingência da AT;

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

- Análise e resposta diária aos serviços da AT, em matéria de identificação de casos suspeitos/casos positivos e da necessidade de efetuar procedimentos de descontaminação;
- Análise dos diversos diplomas legais publicados neste âmbito e durante o ano de 2021, 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);
- Reporte de dados regular para a Secretaria-Geral das Finanças.

Nas demais matérias, destaca-se:

- Manutenção dos trabalhos conducentes à elaboração dos diplomas regulamentares do Decreto-Lei nº 132/2019, de 30/08, de que são exemplos:
 - A elaboração da proposta de portaria relativa ao Regulamento do curso de formação específico para ingresso nas carreiras especiais de gestão e inspeção tributária e aduaneira e de inspeção e auditoria tributária e aduaneira, concretizada pela publicação da Portaria n.º 325-C/2021, de 29/12;
 - Na sequência do estudo desenvolvido pelo grupo de trabalho constituído em 2020, apresentação da proposta da AT de portaria e de regulamento relativo aos Uniformes;
- Manutenção dos trabalhos conducentes à implementação na AT de um sistema de gestão por competências/avaliação permanente, na sequência da publicação do citado diploma;
- Reforço de proposta de recrutamento de pessoal para a AT, visando o reforço de efetivos nas carreiras especiais, numa lógica plurianual, tendo sido autorizado no final do ano o recrutamento externo, num total de 200 postos de trabalho para as carreiras especiais da AT, assim como para a carreira de especialista de informática;
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos, necessária para a concretização do processo avaliativo em SIADAP 2 (2020) e em SIADAP 3 do ciclo 2019/2020;
- Na sequência da concretização do processo avaliativo, elaboração da lista dos trabalhadores da AT que, por reunirem os necessários pontos/SIADAP, reuniam condições para beneficiarem da alteração obrigatória de posicionamento remuneratório;
- 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;
- Na sequência do planeamento de 2019, adoção das medidas internas necessárias à realização dos concursos de acesso para as carreiras subsistentes da AT, assim como para as carreiras de informática (incluindo mudanças de nível);
- 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;
- Conclusão de 14 (de 17) concursos de acesso abertos no final de 2019 para as extintas carreiras especiais da AT;

- 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, e para a carreira de verificador auxiliar aduaneiro;
- Preparação dos procedimentos necessários para se dar início a mobilidade intercarreiras de técnicos superiores para as carreiras especiais, de assistentes operacionais e de assistentes técnicos para técnicos superiores e de assistentes operacionais para assistentes técnicos;
- Racionalização e otimização na afetação dos recursos humanos existentes e realização do primeiro movimento de transferências, de aplicação global, nos cargos de chefia tributária e em todas as carreiras da AT.

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 31/12/2021, uma Taxa de Feminização de 60,4%. 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 2021, a despesa total da AT foi de 667,7 milhões de euros, 4,5% superior à despesa do ano anterior, conforme mostra o quadro seguinte.

Recursos financeiros em 2021

(milhões de euros)

	2020	2021	2021/2020 em %	2021 % do total
Despesas com pessoal	491,2	485,3	-1,2	72,7
Aquisição de bens e serviços	106,2	124,8	17,6	18,7
Outras despesas correntes	1,9	2,9	52,6	0,4
Despesas restantes	0,5	3,9	680,0	0,6
Despesas correntes	599,7	616,9	2,9	92,4
Despesas de capital	39,4	50,9	29,1	7,6
Despesas de capital	39,4	50,9	29,1	7,6
Total	639,1	667,7	4,5	100,0

As despesas com pessoal representaram 72,7% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços com 18,7%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2021, representaram 7,5% da despesa global.

Em 2021, 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 2021 – fontes de financiamento
(milhões de euros)

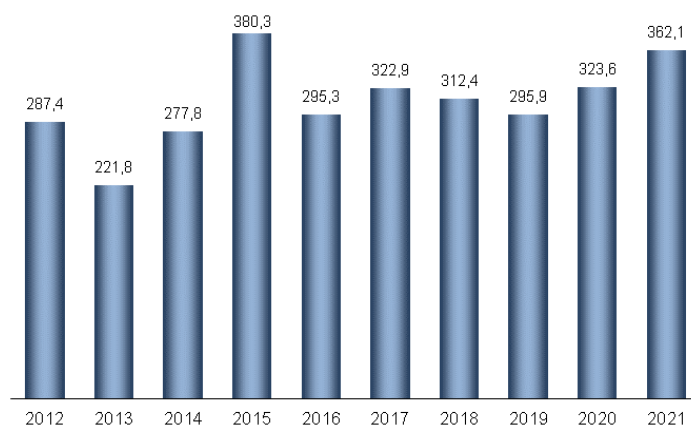
	Realizado	% face ao total
Receitas gerais provenientes do OE	271,8	40,7
Receitas próprias	300,7	45,0
Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores	7,8	1,2
Receitas do FET e do FEA	86,9	13,0
Fundos comunitários	0,5	0,1
Total	667,7	100,0

Verifica-se, assim, que, em 2021, 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 2021, registaram um acréscimo de 38,5 milhões de euros face a 2020. Considerando que o despacho de SE o MF, de 11/02, possibilitou um acréscimo de receita própria no montante global de 120,23 milhões de euros, significa que se não considerarmos o efeito deste acréscimo, a receita própria da AT teria diminuído 81,7 milhões de euros em 2021.

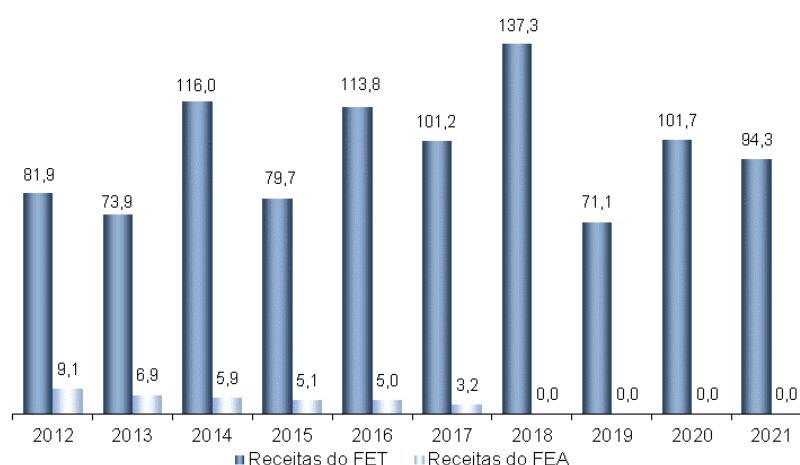
Receitas próprias
(milhões de euros)



Fundo de Estabilização Tributária (FET)

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

Receitas do FET e FEA (milhões de euros)



Projetos comunitários

Durante o ano de 2021, foram levados a cabo dez projetos comunitários, apresentados no quadro seguinte. Os dois primeiros são relativos 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.	
					2021	Acumulado
Alfândegas sem Papel-Reengenharia, Reajustamento e Interoperabilidade dos Sistemas Nacionais	6,7	2,3	1,3	1,99		1,07
Autoridade Tributária em Segurança	0,4	0,3	0,2	0,40		0,20
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Leixões	2,0	1,3	1,0	1,12	0,17	1,37
Gestão Integrada de Atividades por Conta Própria, em Suporte Multiplataforma	1,0	1,0	0,6	0,80	0,04	0,44
Gestão de Conhecimento Orientado ao Contribuinte	0,8	0,5	0,5	0,77	0,21	0,34
E-Balcão Inteligente	0,3	0,2	0,2	0,01	0,02	0,03
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Setúbal	1,9	1,9	1,5	1,14	0,15	1,39
Scanner Lis Airport	0,2	0,1	0,1			0,05
Fatura sem Papel	0,5	0,4	0,2	0,39	0,21	0,21
Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da AT	67,4	43,0	43,0		5,59	5,59
Despesa Total	81,1	51,0	48,6	6,62	6,39	10,69

Destes projetos, durante o ano económico de 2021, receberam-se incentivos no montante total de 6,39 milhões de euros, que contribuíram para o valor acumulado de 10,69 milhões de euros. Este último corresponde à receita acumulada comunitária recebida de reembolsos intermédios/finais no valor de 9,68 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, S.A e com a APSS-Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A.

6.2.2 Despesa realizada

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2021, por fontes de financiamento. A sua análise permite concluir que 88% das receitas de impostos, provenientes do OE, se destinaram a despesas com pessoal. As receitas próprias da AT financiaram 78% das despesas com aquisições de bens e serviços e 84,4% das despesas de investimento, bens de capital.

Recursos financeiros 2021 – despesa por fontes de financiamento (milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	264,4	257,8	7,8	86,9	0,0	616,8
Despesas com pessoal	233,0	158,9	6,5	86,9	0,0	485,3
Aquisição de bens	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	4,5
Aquisição de serviços	30,0	90,4	0,0	0,0	0,0	120,3
Outras despesas correntes	0,0	1,7	1,3	0,0	0,0	2,9
Despesas restantes	1,5	2,4	0,0	0,0	0,0	3,9
Aquisição de bens de capital	7,4	42,9	0,0	0,0	0,5	50,9
Edifícios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros	7,4	42,9	0,0	0,0	0,5	50,9
Despesa Total	271,9	300,7	7,8	86,9	0,5	667,7

Despesas com pessoal

Em 2021, as despesas com pessoal apresentaram uma diminuição de 1,2%, em relação a 2020.

Despesas com pessoal 2021 (milhões de euros)

	2021	2021	2021/2020 em %
Remunerações certas e permanentes	314,8	313,5	-0,4
Abonos variáveis ou eventuais	78,8	79,3	0,7
Segurança social	97,7	92,5	-5,3
Total	491,2	485,3	-1,2

Despesas em outros bens e serviços

Em 2021, relativamente a 2020, verificou-se um acréscimo de 27,8% na despesa das principais rubricas, explicado, essencialmente, pelo acentuado acréscimo das despesas com bens e serviços informáticos, com um aumento de 40,4%, e com as custas e taxas de justiça a aumentar 39,3%.

Despesas com outros bens e serviços 2021 – principais rubricas
 (milhões de euros)

	2020	2021	2021/2020 em %
Rendas	26,1	26,0	-0,1
CTT	19,2	23,0	19,6
Bens e serviços de informática	65,5	92,0	40,4
Avaliadores	2,5	3,2	27,6
Custas processuais e taxas de justiça	5,4	7,6	39,3
Total	118,8	151,8	27,8

6.2.3 Despesas com publicidade institucional

Em 2021, as despesas com ações publicitárias ascenderam a 20.716,98 euros.

6.2.4 Contratação pública

O ano de 2021, à imagem do ano anterior, 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 continuaram, assim, a ser todas aquelas que assegurassem 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.

Os colaboradores da área da contratação mantiveram a sua adaptação (como grande parte dos trabalhadores da AT) ao teletrabalho, sem quebras de produtividade, havendo, inclusive, um aumento da mesma.

No quadro seguinte, são apresentados, relativamente à contratação pública em 2021, o número de procedimentos realizados, bem como as quantias envolvidas.

Contratação pública 2021 – tipo de procedimento

	Nº procedimentos realizados				Despesa	
	Concluídos	Em curso	Total	% do total	Milhões de euros	% do total
Ajuste direto e Consulta Prévia	142	32	174	33%	12.788	10%
Acordo Quadro	149	56	205	39%	39.621	32%
Contrato público	94	50	144	28%	73.198	58%
Total	385	138	523	100%	125.607	100%

Verifica-se que o acordo quadro continua a ter o maior volume de procedimentos realizados (39%), embora os que envolvam maior despesa seja a rubrica “Concurso Público”, que engloba igualmente os Concursos Limitados por Prévia Qualificação (58%).

O total de procedimentos, assim como os “concluídos” manteve-se ao nível do ano anterior. No que respeita aos procedimentos em curso (pendências), houve um ligeiro decréscimo (10%).

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

- Incremento do número de procedimentos por via de concursos públicos – maior transparência e melhor concorrência, representando 24% dos procedimentos concluídos, e 58% da despesa;
- Agregação de várias necessidades num único procedimento (aquisição por lotes) – racionalização de meios (385 procedimentos, geraram 428 contratos);
- Incremento de contratos a mais de 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 1.222.600 unidades, entre máscaras cirúrgicas, luvas, batas de proteção, proteção de calçado e viseiras. Foi, igualmente, assegurada a distribuição de gel desinfetante (cerca de 5.200 litros).

Foram realizadas 193 intervenções de descontaminação em instalações da AT (o triplo das ocorridas em 2020), com um tempo médio de resposta de 27 horas, permitindo mitigar os constrangimentos resultantes do encerramento temporário de serviços.

Mantiveram-se, também, os programas de saneamento e limpeza de instalações, recolhendo-se os bens abatidos e demais resíduos existentes (*toners*, papel, entre outros), que foram, posteriormente, destruídos em centros de reciclagem legalmente habilitados, mantendo os objetivos de assegurar os níveis de segurança e higienização dos locais de trabalho, e de libertação de espaços ocupados com material desnecessário, permitindo uma melhor racionalização das instalações. Deste programa resultou a recolha e envio, para centros de reciclagem, de mais de 180 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 89 veículos, tendo sido propostos para a afetação à frota da AT quatro veículos, os quais 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, além de 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 50.595 registos, o que representou um ligeiro incremento face a 2020 (1,8%).

Tal como vêm acontecendo nos últimos anos, a DSCPL, através da sua Divisão de Contratação e da sua Divisão de Logística, foi requisitada para se agregar a diversos Grupos de Trabalho (GT), quer com outras UO da AT, quer com entidades externas à AT, a saber:

- GT “Uniformes AT”, tendo sido apresentado um Projeto Gráfico dos Uniformes da AT;
- GT “Novo Acordo-Quadro de desenvolvimento aplicacional da AT”;

- GT “CTIC - Estratégia *Cloud* na Administração Pública”, liderado pela eSPap, dando contributos para, entre outros temas, alteração de normas, celebração de Acordo Quadro *Cloud*, e peças concursais;
- GT “Equipamentos de Controlo Aduaneiro (CCEI)”, com vista à aquisição, ao abrigo de Fundos Comunitários, de scanners para equipar os postos alfandegários;
- GT “Aquisição de serviços de promoção de segurança e saúde no trabalho”, no âmbito da Lei n.º 79/2019, contribuindo com propostas técnicas para a elaboração das peças concursais e consultas preliminares ao mercado;
- GT “Aquisição de serviços para realização de curso de chefias tributárias”, no âmbito do artigo 38.º do Decreto-Lei 557/99, contribuindo com propostas técnicas para a elaboração das peças concursais.

Por fim, importa também referir que, no registo do que vem sendo solicitado nos últimos anos, a DSCPL assegurou a contratação de bens e serviços e a logística na concretização dos diversos eventos organizados pela AT.

6.3 Instalações

Em 2021, a AT, considerando a manutenção, durante todo o ano, do estado de pandemia, dedicou esforços dirigidos à manutenção das condições necessárias para o desenvolvimento das suas atividades ao nível das instalações e dos equipamentos individuais de proteção para manter em funcionamento todos os serviços, em todos os concelhos do país. 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 normativos das Autoridades de saúde pública.

Foi, ainda, dada continuidade ao trabalho de colaboração com entidades públicas, nomeadamente com os Municípios e com a Agência para a Modernização Administrativa (AMA), com vista à reinstalação de Serviços de Finanças 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 aos cidadãos. De referir, também, a instalação de um novo balcão da AT para atendimento permanente junto de comunidades migrantes no Centro Nacional de Apoio a Integração de Migrantes (CNAIM), em Lisboa.

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 2021, concretizado a reinstalação dos Serviços de Finanças de Vila Nova de Famalicão 1, Vila Nova de Famalicão 2, Seixal 2 e Ansião.

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 no início de 2022.

Em colaboração com o Instituto de Gestão Financeira de Equipamentos da Justiça (IGFEJ) foram realizados os projetos com vista a reinstalação de SF nos Palácios de Justiça de Paredes de Coura, Ponte da Barca, Trancoso e Pinhel. Em Paredes de Coura e Ponte da Barca, foram iniciadas as obras e prevemos a aberturas destes SF, no início de 2022.

A AT participou, em conjugação com a Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades (EMPA), no programa de acessibilidades aos serviços públicos e na via pública tendo, em 2021, realizado a alteração dos acessos a vários serviços em que não eram cumpridas as normas de acessibilidade a pessoas condicionadas na sua mobilidade.

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.

Em 2021, foram concretizadas as reinstalações das Delegações Aduaneiras das Encomendas Postais, e de Bragança (no mesmo edifício da Direção de Finanças de Bragança). Estas reinstalações vieram dotar estas instâncias aduaneiras de instalações mais funcionais e seguras, melhorando significativamente as condições de trabalho de atendimento.

Foram realizadas intervenções que permitiram a reinstalação de todos os Polos dos Serviços Centrais a funcionar no Porto (Av. D. João IV), a instalação de um arquivo da DF de Leiria na Marinha Grande, a instalação de arquivo para a DF da Horta e Delegação Aduaneira no SF da Madalena do Pico; conservação global das fachadas do imóvel dos Serviços Centrais da Rua dos Fanqueiros/Rua da Alfândega, o início de obra na DF de Faro – conservação geral com renovação parcial de cobertura e de vãos envidraçados e fachadas exteriores; Alfândega de Setúbal – conservação e reorganização; DF Lisboa – refeitório, conservação e renovação de equipamentos.

Foram realizadas diversas intervenções, melhorando as condições e equipamentos, com vista a reorganização de salas de formação em serviços regionais com destaque para a DF do Porto, de Braga, de Setúbal e de Faro.

Foram, ainda, concluídos um conjunto alargado de projetos que permitirá a realização de obras, de acordo com as disponibilidades orçamentais, nas atuais instalações ou na reinstalação de vários serviços e que destacamos: SF Lourinhã – reinstalação; SF Coimbra 2 – relocalização de Polos dos Serviços Centrais e conservação geral; SF Matosinhos 2 – remodelação global; SF de Avis – reinstalação; SF Vila Franca Xira 1 – remodelação parcial; SF de Beja – remodelação global; SF Lisboa 9 – remodelação parcial; SF Mondim de Basto – remodelação parcial; Substituição dos sistemas de climatização do edifício dos Serviços Centrais da Rua dos Fanqueiros/Rua da Alfândega; Projetos para Aquisição de Fornecimento e Montagem de Sistemas AVAC em substituição dos obsoletos a nível nacional; Garagem dos SC – beneficiação das instalações; Edifício Satélite – remodelação dos espaços do Piso 4 e do Piso -5, e execução dos trabalhos com vista à renovação dos respetivos Grupos Hidropressores, Recuperação dos Pórticos Decorativos Exteriores, e Reforço da Fixação dos Vãos Envidraçados das Fachadas.

Foi realizada o acompanhamento e desenvolvimento de um conjunto de projetos que permitirá, num futuro próximo, melhorar de forma significativa muitos serviços regionais e locais da AT com destaque para: DF de Leiria – reinstalação no Estádio Municipal; DF de Aveiro – reinstalação dos serviços de Inspeção Tributária; SF Almada 2 – remodelação global; SF Vila Franca Xira 2 – remodelação parcial; SF Pinhel – reinstalação; DF Ponta Delgada – reinstalação no edifício da Alfândega;

Foram realizados os estudos e realizadas propostas para contratação de serviços de manutenção para um conjunto alargado de equipamentos (elevadores, ar condicionado, sistemas de alarmes de deteção de intrusão e de incêndio, postos de transformação e equipamentos de emergência e segurança), com vista a garantir melhoria dos níveis de conforto para os respetivos espaços, nomeadamente na vertente da qualidade do ar de espaço interior e conforto térmico com benefício para a saúde e a promoção da produtividade laboral, e uma maior longevidade dos equipamentos e segurança para os utentes das instalações.

Em 2021 teve desenvolvimento assinalável, apesar dos fortes condicionantes motivados pelo estado de pandemia, os processos associados à segurança das pessoas e bens no que concerne à implementação de Planos de Segurança nos imóveis de grande dimensão utilizados pela AT. Foram concluídos e estão em vias de atualização os Planos de Segurança para todos os imóveis dos serviços centrais da AT e elaboradas propostas para implementação em todos os edifícios dos serviços regionais. Nos edifícios da João XXI, Duque D'Ávila, DF de Setúbal, DF do Porto (Boavista) e DF de Lisboa foram realizadas as formações, presenciais e de forma remota, em que estiveram envolvidos cerca de 1.800 funcionários, tendo sido já realizados os simulacros destinados ao treino das medidas a adotar, em caso de emergência, para todos os ocupantes, nos edifícios da João XXI, DF Porto – Boavista, DF de Setúbal e DF de Lisboa.

A manutenção de todos os equipamentos de segurança passiva está suportada em contrato, onde se prevê a conservação e substituição de equipamento de combate a incêndios, extintores e carretéis.

Considerando a necessidade de uma utilização mais consciente e sustentável dos recursos energéticos, a AT, dando continuidade ao seu programa iniciado a 2018, com o objetivo 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 UE 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 45 serviços, com efetiva redução no consumo de energia;
- Foi dada continuidade à modernização das instalações de ar condicionado otimizando os projetos no caso dos novos sistemas de climatização sob a sigla dos EEE (economia, eficiência e eficácia) e, no caso da renovação dos velhos aparelhos, prosseguiu-se o programa de anos antecedentes, o que permitiu a substituição, em 34 instalações, de um conjunto alargado de equipamentos de ar condicionado antiquados e obsoletos por outros modernos e mais eficientes, nalguns com introdução de sistemas de otimização na gestão de consumo, traduzindo-se numa efetiva redução da fatura e de gasto de energia.
- A fim de fomentar a eficiência energética no âmbito do desempenho energético e ambiental dos edifícios da AT, foram iniciados os estudos tendo em vista a implementação experimental de medidas para a produção de energia de fontes renováveis para autoconsumo com o intuito de obter o primeiro edifício da AT autossustentável.

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.
- São efetuadas auditorias internas e outras ações de controlo que verificam, permanentemente, a legalidade, a regularidade e desempenho das unidades orgânicas visadas, bem como auditorias externas, por parte da Inspeção-Geral de Finanças (IGF) e Tribunal de Contas (TdC).
- Os valores éticos e de integridade da AT estão definidos no Código de Conduta, estando, também, reforçados no Manual de Auditoria Interna. A AT tem elaborada, também, uma Carta do Utente, disponível no Portal das Finanças e afixada nos serviços locais.
- Na gestão da formação, na sua articulação com o modelo de gestão da aprendizagem por competências, o trabalho desenvolvido tem em vista a clarificação dos níveis de complexidade dos cursos de formação, de modo a ter em conta os perfis funcionais dos trabalhadores.

Estrutura organizacional

- A estrutura organizacional obedece às regras definidas legalmente.
- Foi concretizada na sua totalidade a avaliação em sede de SIADAP 2 (dirigentes e chefias tributárias da AT em 2019) e em SIADAP 3 (restantes trabalhadores relativamente ao ciclo 2019/2020).
- 82% 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, continuou-se a conversão dos Macroprocessos que cumprem a [ISO 9001] e iniciaram-se os levantamentos relativos aos processos associados à Gestão Documental.
- Os circuitos dos documentos estão claramente definidos, sendo que a desmaterialização da gestão documental já suporta e normaliza parte significativa do circuito. A redundância entre os circuitos analógicos e digitais verificam-se enquanto obrigatoriedade.
- A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada.
- Não está implementado, em termos gerais, um sistema de rotação de funções entre trabalhadores, mas sim por categorias/cargos (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), atualizado periodicamente e que contém uma matriz de riscos e medidas preventivas dedicada à área comportamental, transversal a todos os serviços. Existe, , 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 aplicativos 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 aplicativo, 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 da qualidade percebido, pelos utilizadores, dos canais de comunicação que a AT disponibiliza [Portal das Finanças; e-Balcão; Centro de Atendimento Telefónico (CAT AT); Atendimento Presencial, com e sem marcação], realizado por inquérito *online*, permite quantificar a perceção global e em cada um dos canais, recolhendo, ainda, elementos de análise – como serão os casos das sugestões e críticas – que, de forma individual ou no seu conjunto, possibilitam reconhecer oportunidades de melhoria, que possam ir de encontro às expectativas que os contribuintes, profissionais e agentes económicos depositam no atendimento da AT.

Os resultados alcançados, não obstante os desafios que o prolongar da situação pandémica impuseram, não diminuíram a capacidade de atendimento, tendo mesmo a avaliação global aumentado em 1,8 p.p. em relação a 2021, passando dos 92,0%, em 2020, para os 93,8%. A infografia que a seguir se apresenta, permite uma leitura rápida dos fatores chave para esta avaliação.

INQUÉRITO ONLINE



2.880.394
N. DE EMAILS ENVIADOS



68.408
N. DE UTILIZADORES

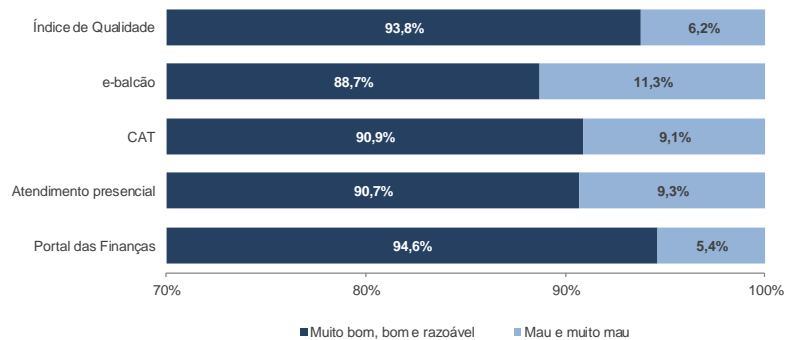


1-17 FEVEREIRO 2022
APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

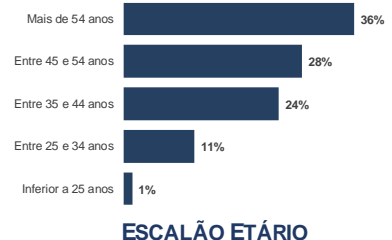
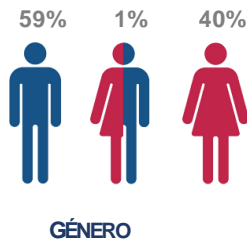


93,8%
QUALIDADE GLOBAL
[MUITO BOM/BOM/RAZOÁVEL]

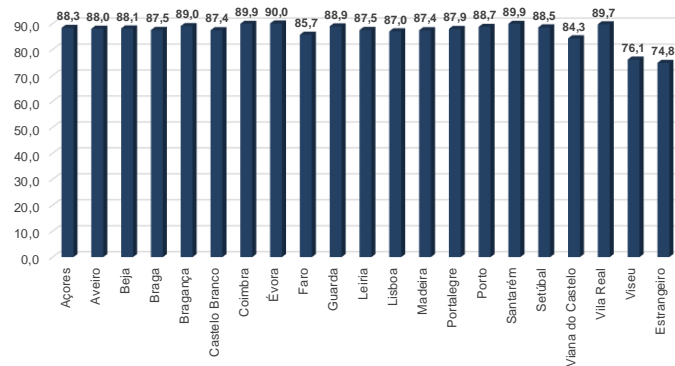
NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL PERCEBIDA



CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES



NÍVEL DE SATISFAÇÃO PERCEBIDA POR RESIDÊNCIA



EM 2021 ...

85,7%
Acedeu a pelo menos um dos canais de comunicação



97,4%
Utilizou o Portal das Finanças



90,0%
Évora foi a área de residência que melhor avalia os serviços



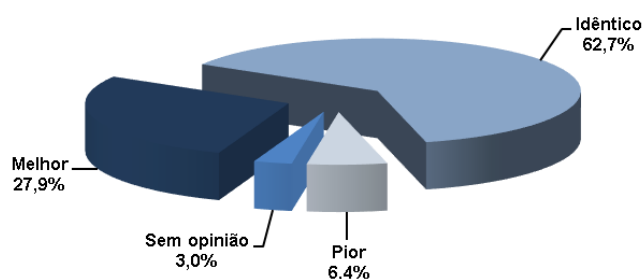
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

10.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

O inquérito realizado pela AT, com o objetivo de aferir o nível de satisfação percebido pelos utilizadores, relativamente à qualidade dos serviços prestados, permite avaliar os serviços prestados através do Portal das Finanças, quando comparados com outros portais da administração pública portuguesa.

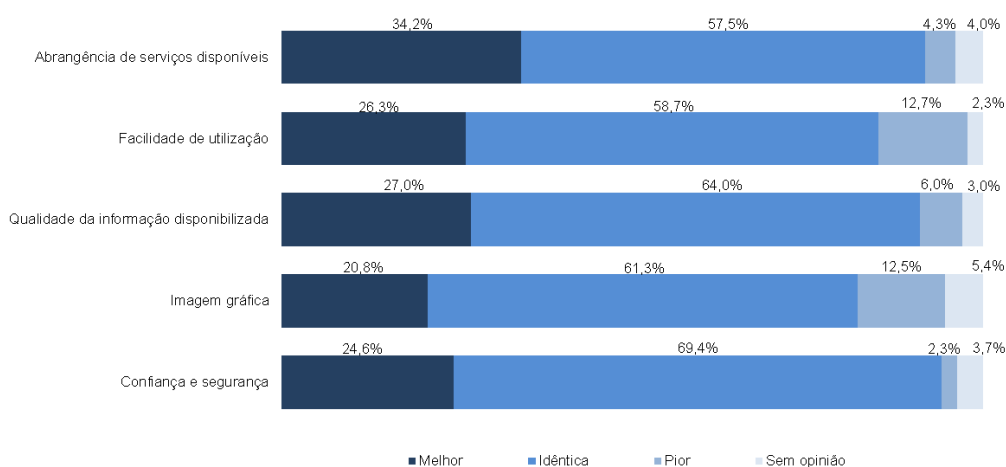
Em 2021, 90,6% dos respondentes considerou melhor ou idêntica a qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças, quando comparado com outros portais da administração pública, enquanto que somente 6,4% considerou pior.

Avaliação dos serviços prestados em 2021 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da administração pública



Quanto aos fatores de comparabilidade [gráfico abaixo] e também considerando a soma das avaliações de *melhor* ou *idêntico*, a *Confiança e segurança* continuam a merecer a melhor apreciação, com 94,0%, seguido pela *abrangência de serviços disponíveis*, com 91,7% e da *qualidade da informação disponibilizada*, com 91,0%.

Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria

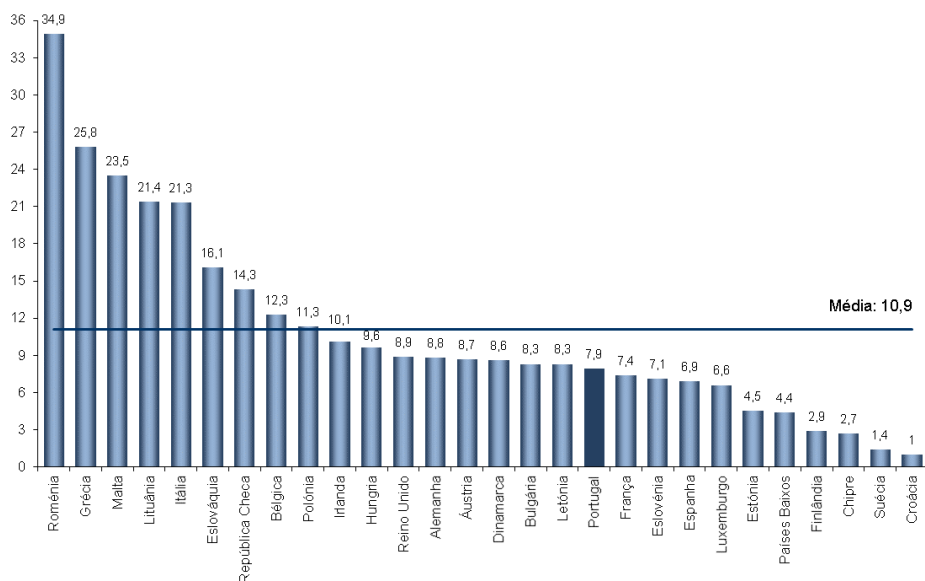


10.2 VAT gap na União Europeia

No relatório de 2021, disponibilizado pela Comissão Europeia, relativo ao VAT gap, que corresponde à diferença entre o IVA potencial e o efetivamente cobrado, os dados demonstram que Portugal volta a apresentar um VAT gap abaixo da média dos 28 Estados-membro considerados³.

No ano de 2019, conforme se pode observar no gráfico seguinte, Portugal registou um VAT gap de 7,9%, enquanto a média europeia foi de 10,9%. Mantém-se, assim, a tendência de redução do valor do VAT gap em Portugal, que, desde 2015, já decresceu 4,8 p.p., a uma média de 1 p.p. ao ano. (9,0%⁴ em 2018, 9,9% em 2017, 11,9% em 2016 e 12,7% em 2015).

VAT gap (%) na União Europeia, em 2019



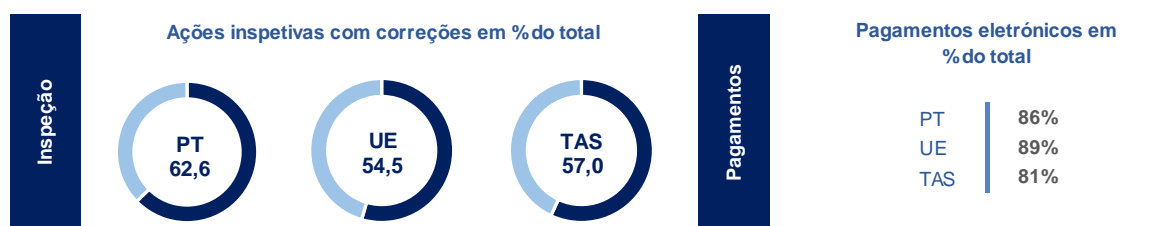
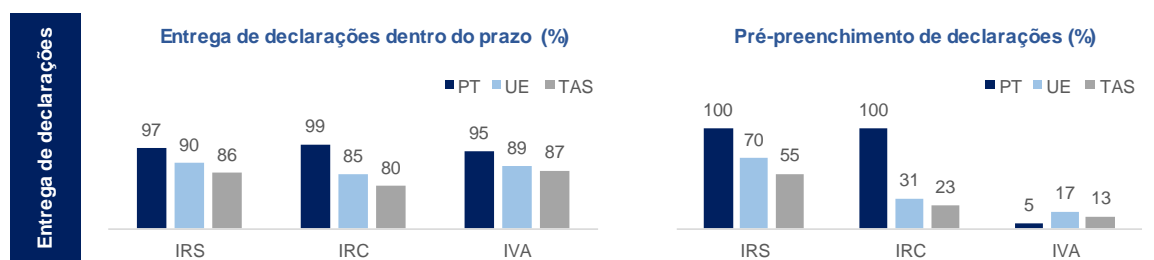
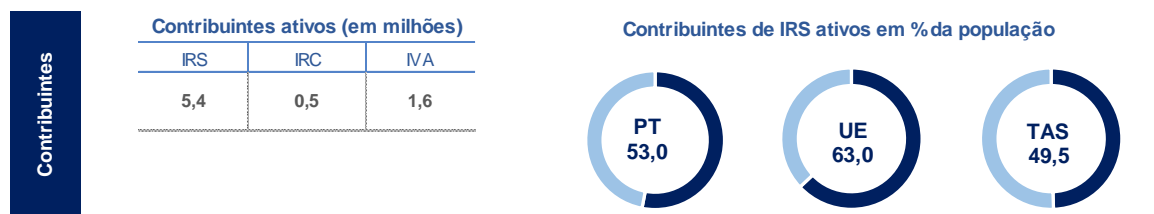
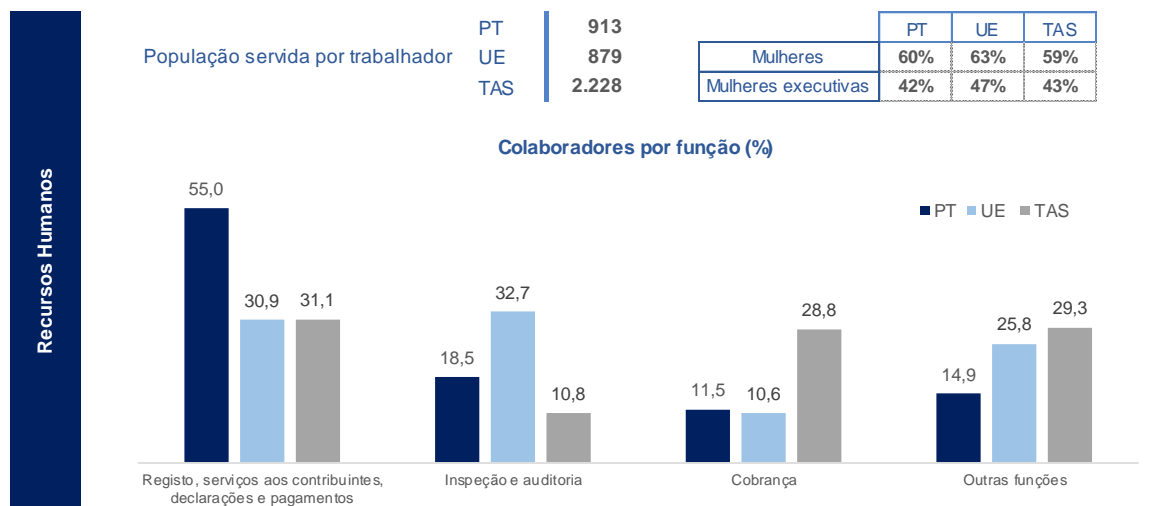
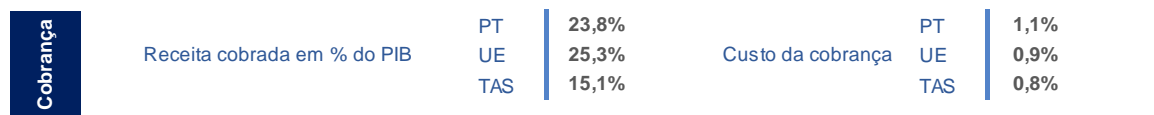
Fonte: Comissão Europeia (2021) "VAT gap in the EU – Report 2021".

10.3 Tax Administration 2021 – OCDE

A OCDE publica, desde 2004, um relatório bienal sobre o desempenho das administrações fiscais sendo que, o último relatório, publicado em setembro de 2021, reúne dados relativos a 59 administrações fiscais. Esta publicação apresenta dados dos anos fiscais de 2018 e 2019 e tem como objetivo a partilha de informação, na área tributária, permitindo, também, a comparação internacional. A infografia que a seguir se apresenta permite uma leitura rápida dos principais indicadores retirados do relatório, respeitantes a 2019, e a comparação entre os resultados da AT (Portugal – PT), dos países participantes da UE e da totalidade dos países participantes (TAS).

³ Os dados respeitam ao ano de 2019, pelo que ainda se considera o Reino Unido como membro da UE.

⁴ 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 - 2020 final report", era referido que, para 2018, o VAT Gap de Portugal era de 9,6%. Na publicação mais recente desse documento, cujos resultados são apresentados agora, os valores do VAG Gap foram revistos, apresentando 9,0% para Portugal, para o ano de 2018. Também o valor nacional para o ano de 2017 foi revisto de 10,9% para 9,9%.



Notas:

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

TAS: valor médio da totalidade das 59 administrações fiscais que participaram (excluindo as não-respostas e as respostas inválidas).

Fonte: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies (OCDE, 2021)

11. Ranking dos serviços homogéneos

Do *ranking* dos serviços homogéneos referentes a 2021, apresentado no anexo 5, é possível retirar as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2021, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 116,0%, 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 2021, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 115,9% 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 2020.

• Serviços de finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2021, foi de 118,9%, com uma variação entre 34,0% e 295,3%.

Realça-se o facto de existirem 120 serviços de finanças de nível I com valores de realização superiores a 100%, o que corresponde a cerca de 68% destes serviços.

• Serviços de finanças de nível II

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível II, em 2021, foi de 81,2%, com uma variação entre 35,5% e 176,8%.

Refira-se o facto de existirem 35 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 21% destes serviços.



IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2021, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias tributárias e aduaneiras, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho da UE, contribuindo no primeiro semestre para os trabalhos da Presidência Portuguesa da UE, da Comissão Europeia, da OCDE e da Organização Mundial das Alfândegas (OMA), bem como nas assembleias, seminários e conferências organizados pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA).

Tendo por base o programa de trabalho da Presidência Portuguesa (PPUE21), enquadrado no Programa do Trio de Presidências (DE-PT-SI), coube à AT assegurar, no primeiro semestre, a Presidência do Grupo da Cooperação Aduaneira (GCA), atualmente com a designação de Grupo de Aplicação da Lei (Alfândegas). As atividades do programa da PPUE21 para o GCA concluíram-se em Lisboa, a 6 e 7 de dezembro 2021, com a realização em modalidade mista da reunião dos Chefes das Unidades Centrais de Coordenação (CCU), no âmbito da Convenção de Nápoles II.

No âmbito dos trabalhos da Comissão Europeia, a AT participou em atividades dos programas *Fiscalis 2020* e Alfândega, em comités e grupos de trabalho da Comissão, nomeadamente, em grupos de projeto, grupos de peritos, conferências, *workshops* e equipas de peritos.

Em 2021, entrou em vigor o novo Programa *Fiscalis* para o período 2021-2027, aprovado pelo Regulamento (UE) nº 2021/847 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio, que estabelece o Programa *Fiscalis* para a cooperação no domínio fiscal, e que revogou o Regulamento (UE) nº 1286/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro, que se destina a apoiar ações que contribuam para melhorar a capacidade administrativa das administrações tributárias europeias, conferindo-lhes maior eficácia e incentivando o progresso técnico e inovação.

Também, em 2021, entrou em vigor o Programa Alfândega para a cooperação no domínio aduaneiro, para o período de 1 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2027, aprovado pelo Regulamento (UE) nº 2021/444 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março, e que revogou o Regulamento (UE) nº 1294/2013. As atividades colaborativas do Programa tiveram apenas início no dia 1 de dezembro de 2021, uma vez que foi prolongado o Programa Alfândega 2020 até 30 de novembro de 2021.

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 UE e de países terceiros, tendo em vista a prevenção e o combate à fraude e evasão aduaneira e fiscal. Salienta-se, também, a atividade desenvolvida nos planos da cooperação, assistência técnica e formação com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) em matérias fiscais e aduaneiras.

Importa referir que, em 2021, como consequência da situação pandémica mundial provocada pelo COVID-19, não se realizaram visitas de trabalho, sendo que as conferências, *workshops* e reuniões foram na sua quase totalidade realizadas por videoconferência, o que possibilitou que mais participantes pudessem usufruir da troca de conhecimentos e partilha de melhores práticas.

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, 2021

Organismo	Principais resultados/ ações	N.º eventos
Conselho da UE	<ul style="list-style-type: none"> Participação no programa de atividades do GCA, enquanto Presidência Portuguesa do Grupo 	109
Comissão Europeia (CE)	<ul style="list-style-type: none"> IVA: <ul style="list-style-type: none"> Orientações adotadas pelo Comité IVA em termos de recomendações dietéticas como cuidado médico, devolução de bens em consignação, serviços de videoconferência, carregamento de veículos elétricos e aplicação de limiar em operações de venda à distância Análise de proposta relativas à transmissão e utilização de dados e a isenções IEC: <ul style="list-style-type: none"> Criação de um sistema de rastreabilidade e de medidas de segurança dos produtos do tabaco Área aduaneira: <ul style="list-style-type: none"> Realização de operações, visando a saúde pública e proteção dos cidadãos da UE Discussão de matérias relacionadas com a proteção dos interesses financeiros da União e com a assistência mútua administrativa 	94
CE - Fiscalis	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação do Programa Multianual de Atividades (MAWP 2021-2023) do Programa Fiscalis 2021-2027 Apresentação e discussão das conclusões do relatório intercalar do estudo "O IVA na Era Digital" Elaboração de um documento com as linhas orientadoras sobre as melhores práticas a ter na utilização de ferramentas de análise de dados e critérios de risco nas trocas de informação Definição das especificações comunitárias para a implementação do Sistema ECOM 	152
CE - Alfândega 2020 e Alfândega 2021-2027	<ul style="list-style-type: none"> Participação nos diversos grupos de trabalho, com especial relevância para os eventos de preparação para as candidaturas ao CCEI – Instrumento Financeiro para aquisição de equipamento de controlo aduaneiro para as Alfândegas e para o Laboratório Aduaneiro e na segunda fase da Equipa de peritos sobre novas abordagens para o desenvolvimento e exploração de sistemas informáticos aduaneiros Início dos trabalhos do Programa Alfândega 2021-2027 	168
CE - EUROPOL	<ul style="list-style-type: none"> Preparação, no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho UE, das prioridades 2022-2025, em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada Realização de operações e eventos, visando a saúde pública, a proteção e segurança dos cidadãos da UE e a proteção do ambiente 	41
IOTA	<ul style="list-style-type: none"> Fórum sobre a utilização inteligente de dados de CRS (<i>Common Reporting Standard</i>) Fórum para a gestão de recursos humanos, com especial incidência nas soluções de trabalho pós pandemia Fóruns para a prevenção da fraude e evasão fiscais Fórum sobre gestão da dívida fiscal Fórum sobre novas formas de comunicação das administrações fiscais pós pandemia Realização de <i>webinars</i> e <i>workshops</i> sobre: inteligência artificial, trocas de informação, economia digital, cripto moedas e análise de dados 	30
OMA	<ul style="list-style-type: none"> Participação nos diversos Comitês e grupos de trabalho Participação em seis operações, no âmbito da proteção saúde pública e do ambiente, do combate ao tráfico de drogas sintéticas e outras e do controlo tráfico ilícito de tabaco 	51
Ações âmbito bilateral	<ul style="list-style-type: none"> São Tomé e Príncipe: ação de formação sobre a aplicação Prática do IVA e os Sistemas de Informação Guiné-Bissau: pedido de cooperação, no âmbito da Reforma Legislativa Angola: contributos para a Comissão Mista Intergovernamental 	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) 	14
Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT)	<ul style="list-style-type: none"> Ronda de negociações de convenções 	1
Outras ações de cooperação	<ul style="list-style-type: none"> Várias ações de cooperação com outros organismos, nomeadamente com a EUIPO, FRONTEX, INTERPOL, OCDE, OMS, AIEA, CEPOL e Conselho da Europa Aumento da capacidade operacional, através do reforço de capacitação de quadros 	63

➤ **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 2021

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
A pedido	Recebida	383	415
	Enviada	609	282
Espontânea	Recebida	154	61
	Enviada	77	74
	Origem/Destino/Tipo/Natureza		Impostos diretos
Automática	Total	Recebida	1.617.250
		Enviada	3.599.965

No que respeita à área da cooperação aduaneira, o fluxo de informação recebida e solicitada em 2021, 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 UE, que viabilizam a cooperação aduaneira entre Estados, com 104 pedidos solicitados e recebidos.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2021 – área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
Área Aduaneira (Regulamento 515/97 e Acordos entre a UE e países terceiros)	104
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	4
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	2
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	73
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	25
Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:	6
Pedidos efetuados por Portugal	4
Pedidos recebidos em Portugal	2
Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II	95
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	5
No âmbito da investigação criminal	2
No âmbito administrativo	3
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	90
No âmbito da investigação criminal	1
No âmbito administrativo	89

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

Por último, no que respeita aos pedidos de cooperação sustentados na Convenção de Nápoles II, relativa à assistência mútua e à cooperação entre as administrações aduaneiras da UE, adotada pelo Ato do Conselho de 18 de dezembro de 1997, com base no artigo K.3 do Tratado da UE, aprovada, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 45/2004, em 6 de maio e ratificada nos termos do Decreto do Presidente da República n.º 29/2004, de 25 de junho, foram trabalhados 95 pedidos.

No âmbito da Gestão Aduaneira, e no que se refere à cooperação administrativa e assistência mútua consignada nos vários acordos de comércio livre celebrados pela UE com os países terceiros, bem como nos regimes preferenciais unilaterais concedidos pela UE, foram efetuados por Portugal, durante o ano de 2021, 23 pedidos de controlo *a posteriori* de provas de origem, tendo sido recebidos e tratados 28 pedidos dos países terceiros, relativamente a provas de origem emitidas pelas alfândegas/operadores económicos portugueses.

➤ Pedidos de reembolsos internacionais

Na área dos impostos diretos, em 2021, a AT instaurou 7.718 e decidiu 7.111 processos de reembolso ao abrigo de Convenções para Evitar a Dupla tributação (CDT) ou de outras normas de direito internacional. No quadro seguinte são indicados, os processos instaurados, bem como os processos decididos e respetivos reembolsos autorizados, respeitaram a pedidos formulados ao abrigo dos diferentes normativos legais aplicáveis.

Processos de reembolso internacionais em 2021

	Processos instaurados		Processos findos	
	Nº	Nº	Nº	Valor (milhões de euros)
CDT	7.651	7.039		46,0
Diretiva "Mães & Filhas"	8	15		2,7
Diretiva "Juros & Royalties"	59	57		12,1
Total	7.718	7.111		60,9



1. Menção proposta

Em 2021, na prossecução da sua estratégia, a AT definiu um conjunto de cinco objetivos operacionais, que foram superados na totalidade.

No QUAR 2021 da AT, são considerados como objetivos mais relevantes para a avaliação qualitativa os objetivos 1, 3 e 5. Pelos resultados apresentados no capítulo II, ficou demonstrado que todos eles foram superados.

De referir, ainda, que foram cumpridas as orientações da Lei do Orçamento de Estado 2021 relativas à aplicação do seu artigo 28º no âmbito da inclusão das medidas Simplex, de medidas promotoras da motivação dos trabalhadores e da avaliação pelos cidadãos, materializadas nos indicadores 18,19 e 20.

Considerando a taxa de realização global de 111,7% alcançada no QUAR 2021, bem como a superação de todos os objetivos operacionais, num contexto de elevada exigência, os resultados atingidos vêm, à semelhança do que já se tinha verificado em 2020, confirmar a elevada capacidade de adaptação da AT à nova realidade introduzida pela pandemia da doença COVID-19 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 2021 seja classificado como “Desempenho Bom”.

2. Conclusões prospetivas

O desempenho alcançado em 2021 foi bastante positivo, num contexto que se manteve fortemente marcado pela pandemia e pelos novos desafios e dificuldades que da mesma resultaram. A AT continuou a investir na adaptação dos seus processos de trabalho e no reforço da 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 2022, e atendendo ao desempenho alcançado em 2021, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT, enquanto entidade considerada como serviço público essencial, procurará continuar a maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes e ao Estado. Na prossecução da sua atividade, propõe-se a desenvolver e pôr em prática um conjunto de projetos que potenciem a qualidade do serviço prestado ao contribuinte e melhorem os seus processos internos.

Na Gestão Aduaneira, no âmbito da aplicação do CAU e modernização das Alfândegas da UE, proceder-se-á à 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 UE, 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, com destaque para o reajustamento do STADAIMP, na sua globalidade, do SDS, do STADAEXP e do STADATrânsito e a implementação do ICS2 (*release 2*). No âmbito da defesa dos direitos de Propriedade Intelectual, será incrementada a utilização do Portal do Instituto da Propriedade

Intelectual da UE (EUIPO) para efeitos da entrega dos pedidos de intervenção aduaneira em matéria de defesa dos direitos de propriedade intelectual ao abrigo do Regulamento (EU) n.º 608/2013. No âmbito da modernização do Laboratório Aduaneiro e eficiência dos controlos aduaneiros, Sistema Laboratorial de Gestão de Análises será integrado com o sistema de informação da AT, permitindo gerir eletronicamente a informação sobre as amostras para análise laboratorial.

Em relação à área dos IEC, serão desenvolvidas funcionalidades conducentes à automatização integral dos procedimentos de liquidação e cobrança dos IEC, estabelecendo as ligações necessárias entre o SIC-ex e o sistema GFF, de forma a conformar os procedimentos em vigor nos IEC aos existentes na área tributária. Será promovida a entrada em produção do novo regime de tributação das embalagens de utilização única, regulamentado através da Portaria n.º 331-E/2021, de 31 de dezembro e desenvolvido o projeto EMCS decorrente da transposição da Diretiva (UE) n.º 2020/262 do Conselho, de 19 de dezembro de 2019, que tem por objetivo, nomeadamente, proceder à desmaterialização de todos os procedimentos e documentos aplicáveis à circulação intracomunitária de produtos sujeitos a IEC previamente introduzidos no consumo.

Na área do Património, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), estão em desenvolvimento os trabalhos tendentes à concretização do Investimento TD-C17-i02 “*Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da AT*” que, globalmente, visa desmaterializar documentos e procedimentos; promover a digitalização e a reutilização da informação disponível na AT e nas autarquias, bem como outros dados pertinentes, necessários à avaliação dos prédios e a uma eficaz liquidação de impostos sobre o Património e à sua fiscalização, contribuindo para o objetivo ambiental de transição para uma economia circular; colocar o modelo e sistemas de suporte ao registo matricial, avaliação e tributação do Património ao serviço da promoção de uma utilização produtiva do espaço rural, ambientalmente sustentável, através de uma caracterização e avaliação dos prédios rústicos abrangente, homogénea, coerente e equitativa que permitam alavancar as medidas nacionais associadas à ocupação e ordenamento do território que tornem mais efetivas as estratégias de uso sustentável da terra e de prevenção dos fogos rurais.

Na área da Relação com o Contribuinte, será implementado o projeto da Conferência sobre “Direitos e Defesa dos Contribuintes na AT”, que 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 Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte, e o relato de experiências congéneres.

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
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 2022.
e-TaxFree mobile (medida #62/2019)	Disponibilizar solução que permita desmaterializar processo de devolução do IVA assente em dispositivos móveis, oferecendo aos turistas um processo mais simples e automático <i>end-to-end</i> .
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

Projeto	Objetivo
	<p>aspectos: (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.</p>
<p>E-balcão inteligente - 1ª fase (medida #100/2019)</p>	<p>Possibilitar a prestação automática de esclarecimentos pela AT, no caso de pedidos de baixa complexidade, e aumentar a celeridade e a precisão da resposta através [i] da criação de um e-Balcão inteligente, numa área piloto a ser expandida gradualmente, e [ii] da disponibilização aos contribuintes, via Portal das Finanças, de um assistente virtual para auxílio a pesquisas e de Questões Frequentes otimizadas.</p>
<p>Comunicação de transmissão de imóveis +Simples (medida #24/2020)</p>	<p>Partilha de dados entre a AT e o IRN para pré-preenchimento da declaração modelo 11, reduzindo o esforço declarativo relativo às transmissões onerosas de imóveis e permitindo a atualização automática da matriz com a emissão da caderneta predial atualizada em simultâneo.</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>



1. Atividades desenvolvidas em 2021 – Avaliação da execução

➤ Resumo da execução das atividades por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Nº de atividades 2021		Nº de atividades - execução 2021			
	Planeadas	Eliminadas	Avaliadas	Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
AAP	5		5	5		
AGCI	7		7	7		
AGI	4		4	4		
AGOC	7		7	7		
AJTFF	7		7	7		
ASA	8		8	8		
ASI	8		8	7		1
CEF	10		10	10		
DSA	10		10	10		
DSADC	6		6	6		
DSAFA	5		5	5		
DSAI	8		8	8		
DSC	5		5	5		
DSCC	4		4	4		
DSCJC	5		5	4	1	
DSCPAC	9		9	8		1
DSCPL	5		5	5		
DSCRI	8		8	8		
DSF	3		3	3		
DSGCT	7		7	7		
DSGR	9		9	9		
DSGRF	5		5	5		
DSGRH	9		9	9		
DSIE	6		6	6		
DSIECIV	8		8	8		
DSIFAE	7		7	7		
DSIMI	11		11	11		
DSIMT	9		9	9		
DSIRC	9		9	8	1	
DSIRS	4		4	4		
DSIVA	7		7	7		
DSJT	6		6	5	1	
DSL	7		7	7		
DSPCG	8		8	8		
DSPCIT	9		9	9		
DSR	9		9	9		
DSRA	11		11	11		
DSRC	4		4	4		
DSRI	5		5	4	1	
DSTA	6		6	6		
DSTAL	6		6	6		
UGC	6		6	6		
TOTAL	292	0	292	286	4	2

➤ Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas, por objetivo

Facilitar o cumprimento voluntário				
Objetivos	Atividades	UO	Realização	
Assegurar o funcionamento da frota AT	Criar proposta de modelo de aquisição de renovação da frota automóvel da AT	DSCPL	100	
	Acompanhar e controlar o desempenho do sistema de contraordenação e de informações vinculativas	DSJT	100	
	Acompanhar e controlar o desempenho dos sistemas de cobrança coerciva	DSGCT	100	
	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão	DSA, DSGR, DSIFAE, DSIMI, DSIMT, DSPCIT	100	
	Apreciar e responder a pedidos de informação vinculativa pendentes	DSIRC	91	
	Apreciar e responder aos pedidos de informações vinculativas	DSIECIV, DSIMI, DSIMT, DSIRC, DSRI	100	
	Assegurar a participação nas reuniões internacionais	CEF	100	
	Atualizar informação financeira	DSR	100	
	Atualizar toda a informação constante da pagina da AT, na área agrícola e industrial	DSL	100	
	Assegurar a campanha do IRS	DSIRS	100	
	Controlar os benefícios fiscais	DSIMI	100	
	Divulgar o débito direto	DSC	100	
	Elaborar instruções administrativas	DSIECIV	100	
	Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Elaborar instruções aos serviços	DSGCT, DSJT	100
		Elaborar pareceres e informações	CEF	100
		Elaborar projetos informáticos de campanha	DSIRC	100
		Emitir Instruções administrativas	DSIVA	100
		Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	100
		Monitorizar os pressupostos de concessão de isenções dos IEC	DSIECIV	100
		Monitorizar tempos de resposta	DSR	100
Assegurar o nível de cumprimento das obrigações declarativas		DSIVA	100	
Operacionalizar Aplicação e Metodologia de Indução ao Cumprimento Voluntário		DSPCIT	100	
Preparar projetos de transposição de diretivas		CEF	100	
Promover o exercício da Cidadania Fiscal		DSCPAC	100	
Promover a diminuição do uso do cheque		DSCC	100	
Propor ou apoiar a criação de propostas de alertas/divergências		DSGR	100	
Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre bens de duplo uso		DSL	100	
Realizar estudos e análises		DSIMT	100	
Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços		DSA	100	
Rever as FAQ disponibilizadas relativas à área de registo de contribuintes		DSRC	100	
Implementar o 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	

Facilitar o cumprimento voluntário			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
	Elaborar projetos de diploma	DSRA	100
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador	DSTA	100
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e preparar respostas às notificações para cumprir e pareceres fundamentados	CEF	100
	Analisar os pedidos de reenvio prejudicial	CEF	100
	Propor alterações legislativas decorrentes dos procedimentos de contencioso e pré-contencioso europeu	CEF	100

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	Confirmar os pontos	DSAFA	100
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro de veículos	DSIMT	100
	Efetuar o cruzamento da informação enviada através da modelo 11	DSIMT	100
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território PT e na União	Assegurar a 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 ações de inspeção	DSIFAE	100
	Realizar correções monetárias	DSIFAE	100
	Realizar seleções de contribuintes para inspeção em articulação com as UO regionais	DSPCIT	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	Cooperar com FSS	DSAFA	100
Participar e cooperar com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros EM	Participar em reuniões internacionais	DSIECIV	100
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Avaliar o impacto das medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Identificar riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Propor medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Editar a informação eletrónica	CEF	100
	Editar as publicações eletrónicas	CEF	100
Efetuar o pagamento aos Peritos Avaliadores resultante do Zonamento	Apurar e calcular os valores a pagar	DSGRF	100
Reduzir os prazos médios de resposta nos serviços prestados	Administrar a firewall de <i>webservices</i>	ASI	100
	Administrar a solução de gestão de utilizadores	ASI	100
	Analisar / Tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	100
	Analisar emails	DSIRC	100
	Analisar os processos de reembolsos internacionais	DSRI	77
	Analisar pedidos de informação à DSIRC	DSIRC	100
	Controlar os vírus informáticos	ASI	100
	Controlar as inscrições/atualizações das matrizes e das isenções informatizadas	DSIMI	100
	Efetuar a síntese do apuramento da DF para efeitos de CGE, Parece CGE e OE	DSPCG	100
	Controlar as liquidações efetuadas até final do prazo	DSIRS	100
	Participar na elaboração do TAS-OCDE	DSPCG	100
	Assegurar os pedidos de Restituições de IVA (Outros Regimes)	DSIVA	100
	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	100
	Realizar processos de consulta	DSIVA	100
	Representar a AT nos tribunais arbitrais ou quaisquer outros	DSCJC	97
	Responder aos pedidos solicitados	DSC	100
	Responder aos pedidos de informação em processos de contencioso administrativo	DSIMI	100
Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	Auditado o cumprimento dos prazos	DSR	100
	Promover a conclusão do procedimento dentro do prazo legal	DSR	100
Reduzir os tempos de tramitação processual	Acompanhar as mobilidades intercarreiras aduaneiras	DSGRH	100
	Acompanhar as mobilidades intercarreiras tributárias	DSGRH	100
	Agilizar procedimentos	DSR	100
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMI, DSRI	100
	Apreciar os pedidos de informação dos clientes internos e externos	DSIECIV	100
	Apurar as Receitas mensais das Regiões Autónomas	DSCC	100
	Atualizar o Manual dos IEC	DSIECIV	100
	Avaliar os prédios urbanos	DSA	100
	Concluir os processos com melhores níveis de desempenho	DSIMI	100
	Elaborar o Balanço Social de 2020	DSGRH	100
	Elaborar planos de agilização de procedimentos e controlo da dívida, nomeadamente de devedores estratégicos	DSGCT	100
	Instruir processos CAAD	DSIRC, DSIRS, DSIVA	100
	Instruir processos de Inquérito e Disciplinares	DSCJC	100
	Monitorizar a conclusão processos	DSR	100
	Monitorizar a movimentação processual e detetar os desvios	DSJT	99
	Participar em reuniões na União Europeia	DSIVA	100
	Prestar apoio jurídico	DSCJC	100
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DSA	100
	Realizar os processos instaurados no ano ou em anos anteriores	DSIMI	100
Realizar processos	DSIRC	100	
Realizar processos de revisões ofícios e recursos hierárquicos	DSIRC	100	

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

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

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a solução de acesso remoto	ASI	100
Agilizar a contratação pública	Realizar procedimentos de contratação Pública	DSCPL	100
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH	100
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar e enviar instruções e informações aos serviços	DSCPAC	0
	Elaborar e rever cartazes / brochuras / folhetos / informativos	DSCPAC	100
	Elaborar relatórios / quadros-síntese / newsletters	DSCPAC	100
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de gestão	Elaborar e monitorizar os instrumentos de gestão	DSPCG	100
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Apresentar documento enquadrador do plano de formação e de certificação (uso e porte de arma)	DSGRH	100
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da lei	DSGRH	100
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT	DSIE	100
	Realizar as obras de remodelação e conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	DSIE	100
Assegurar a gestão integrada das instalações da AT	Atualizar os dados dos imóveis afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIIE	DSIE	100
	Efetuar a manutenção dos equipamentos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar planos de emergência nos edifícios da AT	DSIE	100
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	DSIE	100
Assegurar o apoio técnico e científico em matérias de complexidade acrescida	Avaliar e analisar propostas e diplomas legislativos	DSADC	100
	Elaborar pareceres	DSADC	100
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Proceder ao acompanhamento da implementação das recomendações e propostas mencionadas em relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas, e departamentos da UE) contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI	100
	Realizar auditorias internas	DSAI	100
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100
	Aumentar o nível de satisfação dos cidadãos, agentes e operadores económicos	ASA	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 2020 e elaborar o inquérito para 2021	DSPCG	100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos da AT	ASA	100
	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
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 Internacionais de Alto Nível	DSCRI	100
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (<i>Customs Laboratories European Network</i>) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL	100
	Validar métodos de análise	DSTAL	100
Elaborar e monitorizar o orçamento da AT	Elaborar e submeter a proposta de orçamento da AT	DSGRF	100
	Monitorizar a execução orçamental	DSGRF	100

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Analisar as situações denunciadas no âmbito do planeamento da gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	DSAI	100
	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC), bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI	100
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas comunitários	Assegurar a Cooperação e Assistência técnica no âmbito de Programas Comunitários	DSCRI	100
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI, AJTFF	100
	Aumentar a qualidade do nível de serviço	AGOC	100
	Controlar a disponibilidade dos sistemas informáticos da AT	ASA	100
	Gerir bases de dados	AAP	100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	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
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	100
Implementar o projeto de gestão e controlo da faturação	Gerir e controlar os pagamentos a fornecedores	DSGRF	100
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Apurar divergências na receita	DSCC	100
Melhorar e agilizar as tarefas de Logística	Gerir a avaliação de viaturas abandonadas a favor do Estado	DSCPL	100
	Gerir a recolha da correspondência no NGD	DSCPL	100
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Acompanhar as recomendações auditorias	DSR	100
	Concretizar a medida Simplex+ Mod. 1 IMI Pré-preenchida	DSIMI	100
	Contribuir para o levantamento de processos da AT	AGOC, CEF, DSCRI	100
	Definir um programa de identificação do potencial de liderança	DSGRH	100
	Elaborar estudos sobre reestruturação organizativa	DSPCG	100
	Elaborar o inventário da documentação concluída	DSTAL	100
	Enviar informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC	100
	Executar medidas Simplex	DSIVA	100
	Gerir as medidas simplex da responsabilidade da DSRA	DSRA	100
	Gerir o inventario da documentação	AAP, AGCI, AGI, AGOC, AJTFF, ASA, ASI, CEF, DSA, DSAFA, DSAI, DSC, DSCJC, DSCPAC, DSCPL, DSCRI, DSF, DSGR, DSGRF, DSGRH, DSIE, DSIECIV, DSIFAE,	100

Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
		DSIMI, DSIMT, DSIRC, DSIRS, DSL, DSPCG, DSPCIT, DSR, DSRA, DSRC, DSRI, DSTA, UGC	
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSADC	100
	Operacionalizar Medida Simplex	DSPCIT	100
	Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC	100
	Quantificar a informação produzida na UO	DSCC	100
	Realizar as atividades no âmbito do projeto GPS 2.0 planeadas para 2021	DSPCG	100
	Rever os perfis atribuídos	DSA, DSAFA, DSCJC, DSGR, DSGRH, DSIMI, DSPCIT, DSR, DSTAL	100
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Realizar e participar em atividades temáticas de debate e troca de boas práticas	DSF	100
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organizar e desenvolver sessões informativas de natureza presencial e virtual, junto dos operadores económicos e no Portal das Finanças	DSF	100
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Assegurar a proteção das ligações com o exterior	ASI	100
	Atualizar os projetos da ASA do SGPC	ASA	100
	Atualizar os projetos da ASA no sistema de suporte à gestão	ASA	100
	Controlar a execução dos projetos	AGCI, AJTFF	100
	Controlar o acesso às bases de dados	ASI	100
	Controlar o cumprimento da norma sobre logs	ASI	0
	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AGCI, AJTFF	100
	Cumprir normas e standards	AGI	100
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100
Planear conceber e acompanhar o desenvolvimento de projetos	AGCI	100	
Promover a renovação e atualização do parque informático da AT	Manter atualizado o planeamento das tarefas de renovação dos postos de trabalho	AGOC	100
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP	100
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Atualizar e dinamizar o Site das Alfândegas da CPLP	DSCRI	100
	Coordenar, dinamizar e acompanhar os Programas PICAT VI, PICATFin e ações ad hoc	DSCRI	100
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT VI	DSCRI	100

2. Avaliação do sistema de controlo interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	N/A	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			<p>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 [*]). 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 2021, foram realizadas 55 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 PGRIC 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 fim de desenvolver competências organizacionais e individuais essenciais ao cumprimento dos objetivos estratégicos, a AT investe na formação dos trabalhadores, não apenas nas suas áreas fundamentais, tributária e aduaneira, mas também na procura de resposta a novos desafios que se colocam.</p> <p>Na gestão da formação, na sua articulação com o modelo de gestão da aprendizagem por competências, será de assinalar o trabalho desenvolvido com vista a clarificar os níveis de complexidade dos cursos incluídos no catálogo de formação de modo a ter em conta os perfis funcionais dos trabalhadores.</p> <p>Atendendo ao novo paradigma da Formação, materializado no Projeto "Sistema de Aprendizagem por Competências", o ano 2021 foi assinalado pelo trabalho das Comissões de Qualificação e Técnicas, em termos da definição de referenciais de competências organizacionais e individuais; de formação e de validação. Este é um trabalho essencial para que a formação seja ajustada às reais necessidades dos serviços e dos trabalhadores, por forma a desenvolver o desempenho individual e organizacional a níveis mais elevados de eficiência e eficácia.</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>Para além das auditorias internas da DSAI, a AT foi objeto de avaliação igualmente pela IGF e TdC, durante o ano de 2021.</p> <p>O TdC procedeu à Verificação de Contas de Gerência de 2015 e 2018 à Alfândega do Aeroporto de Lisboa. No caso da IGF, foram abrangidas temáticas relativas: i) ao desempenho, designadamente no âmbito do contencioso judicial tributário ii) aos sistemas de controlo, nomeadamente no que se refere ao sistema de troca de informação financeira e às operações de compra e venda de imóveis; e iii) de seguimento nas áreas de negócio da justiça tributária e do Imposto sobre o Valor Acrescentado, entre outras.</p> <p>Em 2020, foi ainda realizada pela IGF uma ação de controlo no âmbito da atividade desenvolvida pela DSAI, tendo a AT exercido o contraditório desta auditoria em 2021.</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			Foi concretizada na sua totalidade a avaliação em sede de SIADAP 2 (dirigentes e chefias tributárias da AT em 2019) e em SIADAP 3 (restantes trabalhadores relativamente ao ciclo 2019/2020).
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			Em 2021: 82%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			No caso da DSAI, existe um Manual de Auditoria, em uso na direção de serviços desde 2012, que abrange quer os procedimentos e processos de concretização dos seus produtos de controlo interno, quer os mecanismos de controlo e avaliação de serviços-tipo, quer ainda, de reforço de conduta dos seus recursos humanos.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Em termos gerais, não. Mas sim por categorias/cargos (movimentos de transferências, concluídos em 2021 e já abertos a todos os trabalhadores da AT) ou funções (área aduaneira).
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			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. Continuou-se o trabalho iniciado em 2020, com a conversão dos Macroprocessos que cumprem a [ISO 9001]. Da proposta de hierarquização, iniciaram-se os levantamentos relativos aos processos associados à Gestão Documental e identificados os transversais, de acordo com o procedimento administrativo, inscrito no Código do Procedimento Administrativo.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			A desmaterialização da gestão documental já suporta e normaliza parte significativa do circuito, sendo de realçar que a quase totalidade dos circuitos associados ao controlo de fronteiras, à gestão de imposto, inspeção e justiça, se encontram suportados pelos sistemas aplicacionais centrais. Decorrente de algumas obrigações legais, na sua maioria de manutenção de documentação em suporte papel [de documentos entregues e/ou produzidos] que é desmaterializada para integrar processos desmaterializados. Neste contexto, a

				redundância entre os circuitos analógicos e digitais verificam-se enquanto obrigatoriedade.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Existe um PGRGIC 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 PGRGIC da AT. No mesmo ano, a DSAI elaborou em conjunto com a DSPCG e DSCC, um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas para o FET (tendo sido aprovado em novembro de 2019).
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			A AT realiza, através da DSAI, a monitorização do PGRGIC 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.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			O sistema de controlo interno da AT é composto por um conjunto de sistemas aplicativos que suportam os processos críticos, tanto de negócio como de suporte, estando claramente definidas, para cada um desses sistemas, as respetivas especificações técnicas.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas e utilizada nos processos de decisão.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			Os sistemas estão desenvolvidos seguindo normas e boas práticas de desenvolvimento aplicativo, gestão de fluxos de informação/qualidade de dados, auditabilidade e segurança.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			O processo de tomada de decisão é suportado em informação, quer com base nos sistemas operacionais, quer nos sistemas analíticos de suporte à decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Existem procedimentos para controlo do acesso a informação e ativos de acordo com a norma ISO 27001.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			Não existe informação nas estações de trabalho, porque esta é armazenada nas áreas de trabalho dos servidores locais dos serviços, aos quais se aplicam as políticas de backup, com procedimentos para cópias de segurança regulares.
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			Existem procedimentos para controlo da troca de informação de acordo com a norma ISO 27001, legislação e protocolos em vigor.

3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes

Questionário 2021

Data de Início: 2022-02-01

Data de Fim: 2022-02-17



1. Em 2021 utilizou algum canal de comunicação com a 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 E-Balcão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 Centro de Atendimento Telefónico (CAT AT)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 Atendimento Presencial por Marcação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5 Atendimento Presencial sem Marcação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

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

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

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

6.1 Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
6.2 Facilidade de utilização e rapidez na resposta	<input type="radio"/>
6.3 Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças	<input type="radio"/>

7. Serviço pretendido inexistente (descrição)

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

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

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

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

10. Serviço pretendido inexistente (descrição)

11. Como classifica o Atendimento Presencial, quanto a:

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

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

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

13. Serviço pretendido inexistente (descrição)

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

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

15. Agendou o atendimento porque:

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

16. Outros portais da Administração Pública (AP)

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

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

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

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

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

19. Escreva neste espaço a sua Sugestão

20. Escreva neste espaço o seu Elogio

21. Escreva neste espaço a sua Crítica

22. Sobre este questionário:

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

23. Sexo

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

24. Faixa etária

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

25. Habilitações literárias

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

26. Situação

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

27. Qual a sua área de residência?

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

4. Balanço Social

Quadro síntese de indicadores sociais

Indicadores sociais			2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total de Trabalhadores da AT a 31 de dezembro			10.762	11.122	10.996	10.995	11.015	11.243	11.021	10.782
Idade Média	\sum idades ÷ total de trabalhadores	Anos	49,6	50,1	51,0	51,8	52,6	53,5	54,1	54,6
Nível Médio de Antiguidade	\sum antiguidades ÷ total de trabalhadores	anos	23,8	24	25,1	26	26,7	27,3	28,0	28,5
Taxa de Feminização	Trab. sexo feminino ÷ total de trabalhadores	*100	58,6%	58,9%	59,0%	59,1%	59,1%	60,0%	60,0%	60,4%
Taxa de Masculinização	Trab. sexo masculino ÷ total de trabalhadores	*100	41,4%	41,1%	41,0%	40,9%	40,9%	40,0%	40,0%	39,6%
Taxa de Envelhecimento	\sum Trabalhadores \geq 55 anos ÷ total de trabalhadores	*100	31,3%	35,7%	41,4%	45,7%	48,4%	50,8%	52,5%	53%
Taxa de Emprego Jovem	\sum Trabalhadores < 25 anos ÷ total de trabalhadores	*100	0,5%	0,4%	0,1%	0,03%	0,1%	0,01%	0,07%	0,05%
Taxa de Formação Superior	Dout+Mestr+Lic+Bach ÷ total de trabalhadores	*100	46,9%	49,7%	47,0%	50,6%	51,4%	50,8%	51,9%	53,1%
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%	0,9%
Taxa de Admissões	Total de movimentos de admissões ÷ total de trabalhadores	*100	3,4%	12,6%	2,6%	3,0%	15,2%	17,8%	3,9%	2,6%
Taxa de Saídas	Total de movimentos de saídas ÷ total de trabalhadores	*100	8,7%	9,4%	3,8%	3,0%	15,0%	15,8%	5,9%	4,9%
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%	54,4%
Taxa de Indisciplina	N.º processos disciplinares instaurados ÷ total de trabalhadores	*100	1,3%	1,3%	1,3%	1,1%	1,5%	1,2%	1,3%	1,3%

5. Ranking dos serviços homogêneos

Alfândegas - *ranking* referente a 2021

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alfândega de Faro	120,77
2	Alfândega de Peniche	120,12
3	Alfândega de Freixieiro	119,98
4	Alfândega de Leixões	119,88
5	Alfândega de Setúbal	119,26
6	Alfândega de Alverca	118,28
7	Alfândega de Jardim do Tabaco	117,49
8	Alfândega de Marítima de Lisboa	117,06
9	Alfândega de Aeroporto de Lisboa	116,22
10	Alfândega de Braga	115,11
11	Alfândega de Aeroporto do Porto	114,97
12	Alfândega de Aveiro	114,96
13	Alfândega de Funchal	113,33
14	Alfândega de Viana do Castelo	112,14
15	Alfândega de Ponta Delgada	100,09

Direções de finanças – *ranking* referente a 2021

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF Guarda	121,55
2	DF Leiria	119,56
3	DF Castelo Branco	119,34
4	DF Beja	119,07
5	DF Vila Real	118,98
6	DF Porto	118,76
7	DF Ponta Delgada	118,47
8	DF Viana do Castelo	117,29
9	DF Braga	117,22
10	DF Portalegre	116,25
11	DF Faro	115,82
12	DF Évora	115,76
13	DF Aveiro	115,58
14	DF Viseu	114,51
15	DF Coimbra	113,87
16	DF Santarém	113,76
17	DF Lisboa	113,46
18	DF Angra do Heroísmo	113,22
19	DF Bragança	111,26
20	DF Setúbal	111,24
21	DF Horta	109,81

Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2021

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Lisboa - 03 SF	295,32
2	Vila Nova Famalicão - 2 SF	258,29
3	Odivelas	247,80
4	Gondomar - 2 SF	237,96
5	Loures - 4 SF	225,14
6	Maia	196,71
7	Marco Canavezes	194,39
8	Guimarães - 1 SF	193,31
9	Vila Franca Xira - 2 SF	188,10
10	Alenquer	187,78
11	Loures - 1 SF	184,77
12	Sintra - 4 SF	183,72
13	Guimarães - 2 SF	182,70
14	Felgueiras	181,64
15	Paredes	180,28
16	Lisboa - 01 SF	177,91
17	Sintra - 2 SF	166,50
18	Loulé - 2 SF	165,95
19	Pacos De Ferreira	161,83
20	Almada - 3 SF	160,65
21	Matosinhos - 2 SF	160,62
22	Faro	159,84
23	Sintra - 3 SF	158,90
24	Amadora - 3 SF	158,70
25	Porto De Mos	158,55
26	Montijo	156,65
27	Cascais - 1 SF	155,50
28	Vila Nova Gaia - 1 SF	154,02
29	Braga - 1 SF	152,82
30	Almada - 1 SF	152,42
31	Cartaxo	151,72
32	Penafiel	151,58
33	Sesimbra	149,78
34	Amadora - 1 SF	149,49
35	Estremoz	148,38
36	Águeda	148,33
37	Vila Nova Gaia - 2 SF	144,79
38	Moita	143,87
39	Santo Tirso	143,65
40	Ourem	143,42
41	Palmela	142,54
42	Lisboa - 11 SF	142,21
43	Silves	141,63
44	Lisboa - 09 SF	141,00
45	Sta. Maria da Feira - 3 SF	140,30
46	Porto - 01 SF	139,34
47	Lisboa - 05 SF	138,57
48	Oliveira de Azeméis	137,98
49	Vila Franca Xira - 1 SF	137,78
50	Albufeira	136,75
51	Mac. Cavaleiros	135,66
52	Matosinhos - 1 SF	135,48
53	Barcelos	134,88
54	Seixal - 2 SF	133,76
55	Loulé - 1 SF	133,63
56	Ovar	133,49
57	Setúbal - 1 SF	132,91
58	Vila Nova Gaia - 3 SF	132,83
59	Albergaria-a-Velha	132,52
60	Elvas	131,78
61	Lisboa - 06 SF	131,71
62	Seixal - 1 SF	130,11
63	Peso Régua	129,29
64	Coimbra - 1 SF	128,75
65	Mafra	126,45

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
66	Alcobaça	126,33
67	Viseu	125,32
68	Vila Nova Famalicão - 1 SF	123,73
69	Leiria - 1 SF	123,16
70	Leiria - 2 SF	122,58
71	Oeiras - 2 SF	122,31
72	Lisboa - 07 SF	121,99
73	Aveiro - 1 SF	121,44
74	Loures - 3 SF	121,14
75	Valongo - 2 SF	121,07
76	Povoa Varzim SF	120,97
77	Tavira	120,30
78	Porto - 05 SF	120,14
79	Pombal	119,45
80	Praia Da Vitoria	119,34
81	Barreiro	118,41
82	Torres Vedras	117,52
83	Sta. Maria da Feira - 1 SF	117,45
84	Cascais - 2 SF	117,42
85	Oeiras - 1 SF	117,35
86	Sta. Maria da Feira - 2 SF	117,20
87	Lisboa - 04 SF	117,14
88	Gondomar - 1 SF	117,08
89	Nazaré	116,90
90	Odemira	116,85
91	Ponta Delgada	116,42
92	Vila do Conde	116,37
93	Fafe	115,89
94	Valongo - 1 SF	115,22
95	Lisboa - 02 SF	114,89
96	Trofa	114,79
97	Braga - 2 SF	114,41
98	Lisboa - 10 SF	111,97
99	Amarante	109,23
100	Almeirim	108,98
101	Serpa	108,92
102	Estarreja	108,41
103	Coruche	107,90
104	Portimão	106,74
105	Santiago Cacem	106,69
106	Santarém	106,65
107	Sintra - 1 SF	106,34
108	Ílhavo	106,13
109	Tondela	105,74
110	Lagos	105,68
111	Oliveira Hospital	104,52
112	Rio Maior	104,22
113	Olhão SF	103,52
114	Lamego	102,95
115	Mealhada	101,96
116	Coimbra - 2 SF	101,84
117	Aveiro - 2 SF	101,81
118	Porto - 03 SF	101,79
119	Lisboa - 08 SF	101,54
120	Vila Verde	100,91
121	Amadora - 2 SF	98,04
122	Setúbal - 2 SF	97,64
123	Vizela	96,63
124	S. João Da Madeira	96,52
125	Caldas Rainha	96,05
126	Bragança	94,73
127	Figueira da Foz - 2 SF	94,35
128	Viana Castelo	93,69
129	Évora	92,03
130	Mirandela	91,83

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
131	Lourinhã	91,67
132	Alcochete	90,48
133	Azambuja	90,08
134	Lagoa (Acores)	89,60
135	Porto - 02 SF	89,29
136	Figueira da Foz - 1 SF	89,09
137	Cantanhede	87,83
138	Porto - 04 SF	86,70
139	Vila Real	86,63
140	Ponte De Sor	86,49
141	Chaves	86,43
142	Abrantes	86,06
143	Lagoa (Algarve)	83,51
144	Moura	83,05
145	Almada - 2 SF	82,93
146	Marinha Grande	81,67
147	Anadia	81,49
148	Guarda	81,23
149	Vale De Cambra	80,27
150	Sta. Maria da Feira - 4 SF	79,08
151	Tomar	77,65
152	Bombarral	76,97
153	Beja	76,14
154	Espinho	74,24
155	Mangualde	73,39

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
156	Grândola	73,26
157	Portalegre	72,76
158	Gouveia	72,43
159	Arcos Valdevez	70,51
160	Ponte De Lima	70,05
161	Vila Real Santo António	69,46
162	Alcanena	69,44
163	Montemor-O-Velho	69,14
164	Seia	68,48
165	Torres Novas	68,26
166	Fundão	66,87
167	Peniche	66,15
168	Ribeira Grande	64,10
169	Alcácer Do Sal	63,39
170	Castelo Branco - 1 SF	63,23
171	Montemor-O-Novo	57,71
172	Angra Do Heroísmo	56,77
173	Madalena (Pico)	54,62
174	Covilhã	49,74
175	Entroncamento	42,90
176	Horta	42,78
177	Castelo Branco - 2 SF	34,04

Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2021

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Lousada	176,83
2	Cadaval	174,63
3	Salvaterra de Magos	174,02
4	Paredes De Coura	161,62
5	Cabeceiras. De Basto	150,81
6	Tabua	148,03
7	Melgaço	139,64
8	Vieira Do Minho	139,28
9	Castro Marim	137,41
10	Aguiar Da Beira	132,93
11	Mourão	132,49
12	Meda	132,34
13	Benavente	131,23
14	Cinfães	130,94
15	Penacova	129,19
16	Mondim De Basto	124,86
17	Nelas	124,83
18	Almodôvar	124,03
19	Arganil	122,95
20	Baião	120,22
21	Sta. Marta Penaguião	119,44
22	Sta. Cruz Graciosa	117,42
23	Caminha	115,48
24	Esposende	114,15
25	Sousel	112,76
26	Freixo Espada Cinta	109,94
27	Resende	107,63
28	Batalha	107,14
29	Celorico De Basto	105,39
30	Miranda Do Douro	105,28
31	Ribeira De Pena	105,22
32	Povoas De Lanhoso	102,88
33	Oliveira do Bairro	101,48
34	Mira	101,07

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
35	Moimenta Da Beira	100,63
36	Valença	97,89
37	Soure	97,61
38	Alter Do Chão	95,52
39	Mação	95,25
40	S. Brás Alportel	95,15
41	Vila Nova de Cerveira	95,03
42	Avis	94,63
43	Borba	94,32
44	Idanha-A-Nova	93,73
45	Vimioso	93,62
46	Alvaiázere	92,02
47	Penedono	91,06
48	Sines	90,89
49	Penela	89,90
50	Figueira Castelo Rodrigo	89,63
51	Monção	89,41
52	Reguengos De Monsaraz	88,81
53	Crato	88,69
54	Castanheira Pera	88,24
55	Mesão Frio	87,55
56	Vagos	87,04
57	Aljustrel	86,97
58	Sabugal	86,20
59	Amares	86,00
60	Ferreira Do Zêzere	84,36
61	Montalegre	83,94
62	Castro Verde	83,33
63	Redondo	83,08
64	Arouca	83,05
65	Ansião	82,78
66	Almeida	82,72
67	Aljezur	82,39
68	Sabrosa	82,31

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
69	Ferreira Do Alentejo	82,30
70	Vinhais	82,24
71	Arruda Dos Vinhos	82,13
72	Trancoso	81,96
73	Murtosa	80,56
74	Satão	80,35
75	Viana Do Alentejo	80,15
76	Constância	80,15
77	Castro Daire	79,97
78	Nisa	79,85
80	Pedrogão Grande	79,41
79	Carrazeda De Ansiães	78,51
81	Óbidos	77,80
82	Castelo De Paiva	77,75
83	Ourique	77,42
85	Mora	77,11
84	Pinhel	77,00
86	Belmonte	76,29
87	Murça	74,62
88	Fornos Algodres	74,06
89	Chamusca	74,05
90	Marvão	73,41
91	Sernancelhe	73,37
92	Fronteira	73,29
93	Carregal Do Sal	72,24
94	Pampilhosa Serra	71,37
95	Oliveira Frades	71,02
96	Vila Nova de Poiães	70,97
97	Lajes Do Pico	70,96
98	Mértola	70,66
99	S. Pedro Do Sul	70,58
100	Vila Flôr	70,50
101	Monforte	70,26
102	Lousa	69,97
103	Mogadouro	69,94
104	Valpaços	69,34
105	Monchique	68,99
106	Vidigueira	68,96
107	Tabuaço	68,87
108	Golegã	68,87
109	Penamacor	68,18
110	Sobral de Monte Agraço	67,31
111	Vila Pouca De Aguiar	65,65
112	Alijo	65,22
113	Alcoutim	64,98
114	Vila Nova Foz Coa	64,19
115	Celorico Da Beira	64,18
116	Alpiarça	63,94
117	Manteigas	63,43
118	Corvo	63,24
119	Vila Viçosa	62,62
120	Alvito	61,62
121	Ponte Da Barca	61,57
122	Sever Do Vouga	61,25
123	Vendas Novas	60,88
124	Torre De Moncorvo	60,42
125	Sta. Comba Dão	59,87
126	Miranda Do Corvo	59,45
127	Portel	59,25
128	Vila do Bispo	58,76
129	Figueiró Vinhos	57,88
130	V. Franca Campo	57,00
131	Vila do Porto	55,59
132	Alandroal	55,46
133	Armamar	54,73
134	Gois	54,47
135	Condeixa-A-Nova	53,43
136	Terras Do Bouro	52,19

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
137	Vila Velha De Rodão	51,89
138	Boticas	51,73
139	Vila Nova da Barquinha	51,47
140	Mortágua	51,14
141	Oleiros	50,92
142	Nordeste	50,91
143	Tarouca	50,17
144	Penalva Castelo	47,86
145	Povoação	47,15
146	S. João Pesqueira	47,03
147	Campo Maior	46,93
148	Barrancos	46,90
149	Vila de Rei	46,83
150	Gavião	46,79
151	Sertã	46,34
152	Castelo De Vide	46,07
153	Sta. Cruz Flores	45,67
154	S. Roque Pico	44,96
155	Proença-a-Nova	44,70
156	Alfandega Da Fé	44,22
157	Lajes Flores	43,61
158	Sardoal	42,97
159	Vouzela	42,43
160	Cuba	41,77
161	Vila Nova de Paiva	40,70
162	Arraiolos	40,04
163	Velas	38,74
164	Arronches	38,72
165	Calheta (Acores)	35,50

6. Cooperação internacional

6.1. Representação no âmbito do Conselho da União Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões	
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira - Justiça e Assuntos Internos				
Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI)				
Reunião Plenária	Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna da União	Apresentação da relevância do ICS2, enquanto sistema aduaneiro de segurança interna da União	1	
LEWP - Law Enforcement Working Party - Customs				
Plenário	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Participação no programa de atividades do GCA, enquanto Presidência Portuguesa do CCWP	10	
Grupo de Peritos		Acompanhamento do plano de atividades, nomeadamente em matéria de operações conjuntas e reforço do combate à criminalidade grave e organizada. Participação no planeamento e organização da cooperação operacional	2	
Meeting EUROPOL / CCWP PRES	Coordenação entre PRES PT e Agências e DG da UE relevantes	Coordenação com EUROPOL do plano de atividades da PRES PT do CCWP	1	
Meeting CEPOL / CCWP PRES		Coordenação com CEPOL do plano de atividades da PRES PT do CCWP	1	
Meeting DG JUST / CCWP PRES		Coordenação com DG JUST do plano de atividades da PRES PT do CCWP	1	
CCWP Portuguese Presidency Preparatory Meeting - SGC	Coordenação entre PRES PT, SGC e outros Estados-membro	Reunião com a Secretária Geral do Conselho, preparando os 6 meses da Presidência Portuguesa do CCWP.	1	
Portuguese Presidency - Bilateral meetings with MS		Coordenação com os Estados-membro do plano de atividades da PRES PT do CCWP	26	
Slovenian Presidency - Meeting on the transition		Passagem de assuntos entre a Presidência Portuguesa cessante e a Presidência Eslovena	1	
Ação 10.1.1	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	<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>	2	
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>	2	
Ação 10.6		<i>Central Coordination Units</i>	2	
Ação 10.7		<i>Customs-EUROPOL cooperation</i>	2	
Ação 10.8		<i>C@IC - Customs Against Internet Crime</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	1
Outras reuniões				
Workshops on Law Enforcement Cooperation – Police Cooperation Code - PCC	Cooperação Operacional Policial	Participação técnica, representando as autoridades aduaneiras dos 27 Estados-membro	2	
Seminar on the Environmental Crime (FRONTEX)	Cooperação com a FRONTEX	Apresentação das capacidades das alfândegas em matéria de prevenção e deteção no âmbito da criminalidade ambiental	1	
Grupo da Não Proliferação e da Exportação de Armas (Convencionais)	Cooperação com o COARM	Participação técnica, representando as autoridades aduaneiras dos 27 Estados-membro	1	
Grupo dos Bens de Dupla Utilização	Cooperação com o DUMP	Participação técnica, representando as autoridades aduaneiras dos 27 Estados-membro	1	
Conselho da UE- Dir. 5 Non-proliferation and disarmament, Arms export controls and Dual-use goods				
Grupo Código de Conduta	Licenciamento e controlo do Comércio Externo de Bens de Dupla Utilização: Linhas diretrizes e Legislação; Política Comercial Comum; Convenções e Tratados multilaterais de não Proliferação	1º semestre PPUE Com Presidência do Grupo/ REPER: Medidas de implementação do Regulamento (EU) 2021/821, do PARL e CONS, de 20 maio; Constituição de sub grupos de peritos no âmbito do Grupo de Coordenação para as Tecnologias Emergentes, Mecanismo de Coordenação de Execução, Tecnologias de Cibervigilância, Recolha de dados e transparência; Avaliação do papel das Autoridades Aduaneiras no controlo de Transferência de tecnologias intangíveis	10	

6.2. Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros			
Grupo Código de Conduta	Tributação de empresas		7
Subgrupo Questões internas e Questões externas			9
Grupo das Questões Fiscais			
Grupo de Alto Nível			8
Grupo das Questões Fiscais - tributação direta			2
Grupo do IVA			11
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira - Justiça e Assuntos Internos			
Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI)			
Reunião Plenária	Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna da União	Apresentação da relevância do ICS2, enquanto sistema aduaneiro de segurança interna da União	1
LEWP - Law Enforcement Working Party - Customs			
Plenário	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Participação no programa de atividades do GCA, enquanto Presidência Portuguesa do CCWP	10
Grupo de Peritos		Acompanhamento do plano de atividades, nomeadamente em matéria de operações conjuntas e reforço do combate à criminalidade grave e organizada. Participação no planeamento e organização da cooperação operacional	2
Meeting EUROPOL / CCWP PRES		Coordenação com EUROPOL do plano de atividades da PRES PT do CCWP	1
Meeting CEPOL / CCWP PRES		Coordenação com CEPOL do plano de atividades da PRES PT do CCWP	1
Meeting DG JUST / CCWP PRES		Coordenação com DG JUST do plano de atividades da PRES PT do CCWP	1
CCWP Portuguese Presidency Preparatory Meeting - SGC		Reunião com a Secretária Geral do Conselho, preparando os 6 meses da Presidência Portuguesa do CCWP.	1
Portuguese Presidency - Bilateral meetings with MS	Coordenação entre PRES PT, SGC e outros Estados-membro	Coordenação com os Estados-membro do plano de atividades da PRES PT do CCWP	26
Slovenian Presidency - Meeting on the transition		Passagem de assuntos entre a Presidência Portuguesa cessante e a Presidência Eslovena	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>	2
Ação 10.3		<i>Excise and fiscal fraud – smuggling of branded, counterfeit and 'cheap white' cigarettes from third countries</i>	1
Ação 10.4	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	<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>	2
Ação 10.6		<i>Central Coordination Units</i>	2
Ação 10.7		<i>Customs-EUROPOL cooperation</i>	2
Ação 10.8		<i>C@IC - Customs Against Internet Crime</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	1
Outras reuniões			
Workshops on Law Enforcement Cooperation – Police Cooperation Code - PCC	Cooperação Operacional Policial	Participação técnica, representando as autoridades aduaneiras dos 27 Estados-membro	2
Seminar on the Environmental Crime (FRONTEX)	Cooperação com a FRONTEX	Apresentação das capacidades das alfândegas em matéria de prevenção e deteção no âmbito da criminalidade ambiental	1
Grupo da Não Proliferação e da Exportação de Armas (Convencionais)	Cooperação com o COARM	Participação técnica, representando as autoridades aduaneiras dos 27 Estados-membro	1
Grupo dos Bens de Dupla Utilização	Cooperação com o DUWP	Participação técnica, representando as autoridades aduaneiras dos 27 Estados-membro	1
Conselho da UE - Dir. 5 Non-proliferation and disarmament, Arms export controls and Dual-use goods			
Grupo Código de Conduta	Licenciamento e controlo do Comércio Externo de Bens de Dupla Utilização; Linhas diretrizes e Legislação; Política Comercial Comum; Convenções e Tratados multilaterais de não Proliferação	1º semestre PPUE Com Presidência do Grupo/ REPER: Medidas de implementação do Regulamento (EU) 2021/821, do PARL e CONS, de 20 maio: Constituição de sub grupos de peritos no âmbito do Grupo de Coordenação para as Tecnologias Emergentes, Mecanismo de Coordenação de Execução, Tecnologias de Cibernética, Recolha de dados e transparência; Avaliação do papel das Autoridades Aduaneiras no controlo de Transferência de tecnologias intangíveis	10

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Comités			
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	Atos de execução da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração e votação	1
	Secção Legislação Aduaneira Geral		5
	Secção Agricultura/Química		1
	Secção Mecânica/Diversos e Têxteis		4
Comité Cash Control	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	6
	Secção Integração e Harmonização de Dados – Modelo de Dados Aduaneiros da UE		1
	Secção Regimes Especiais		4
	Secção Defesa dos Direitos de Propriedade Intelectual		2
	Secção de Origens		7
	Secção de Valor Aduaneiro		2
	Secção de Dívida Aduaneira e Garantias	3	
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	7
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	1
Workshops/Conferências/Formação			
Workshop on distance selling and wholesale to retail cross-border transactions	Vendas à distância de produtos sujeitos a IEC previamente introduzidos no consumo e vendas a pequenos retalhistas	Discussão 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
DG TRADE			
Grupos de Coordenação e de Peritos			
Grupo de Coordenação Bens de Dupla Utilização	Aspectos técnicos, administrativos e jurídicos relacionados com o licenciamento de bens de dupla utilização, nos termos do artigo 24º do Regulamento (EU) 2021/821	Discussão do sistema de licenciamento eletrónico e viabilidade de ligação ao sistema CERTEX, publicação de linhas diretrizes à Academia, publicação de notas relativas ao preenchimento de licenças, atualização do sistema informático DUeS; atualização das listas de controlo de produtos	6
STEG- Expert Group on surveillance Technologies	Elaboração de linhas diretrizes, definições e âmbito do licenciamento de produtos de cibervigilância	Definição dos termos de referência; elaboração de projeto de linhas diretrizes; identificação de produtos	3
ETEG- Emerging Technologies Expert Group	Definição e âmbito do licenciamento de tecnologias emergentes passíveis de controlo através do licenciamento: Inteligência Artificial, 3D Printing		1
Grupo de Peritos sobre o aprovisionamento responsável de minerais provenientes de zonas de conflito ou de alto risco	Aprovisionamento responsável de minerais provenientes de zonas de conflito ou de alto risco	Implementação uniforme do Regulamento (UE) 2017/821 nos EM e a nível da Comissão. Troca de informações entre os EM. Comunicação de regime sancionatório, publicado em 2020	3
Serviço Europeu para a Ação Externa			
Comité Kimberley	Aplicação do Sistema de Certificação do Processo de Kimberley	Manutenção dos requisitos técnicos da Autoridade da União para a aplicação do SCPK em Portugal	3

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)</i>	Desenvolver a plataforma de controlos multilaterais		1
<i>Eurofisc group</i>	Coordenar as atividades do grupo Eurofisc		2
<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"		3
<i>Eurofisc Working Field Group dealing with Cars, Boats and Planes Fraud in the intra-community trade (WF 2)</i>	Combater a fraude no comércio intracomunitário de automóveis, embarcações e aeronaves		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		2
<i>Eurofisc Working Field 4 (WF4) " VAT observatory in the intra-community trade"</i>	Observatório do IVA no comércio intracomunitário		4
<i>Eurofisc Working Field dealing with Control of Electronic Commerce (WF5)</i>	Combater a fraude ao IVA no comércio eletrónico		2
<i>Training Support Group (TSG) - joint meeting under C&F 2020</i>	Desenvolver a formação comum <i>Customs & Fiscalis 2020</i>		8
<i>Programme Coordinators Network</i>	Gestão do Programa <i>Fiscalis</i>		7
<i>IT Technology & Infrastructure Project Group (joint F&C2020 project group)</i>	Implementar e melhorar os Sistemas Europeus de Informação para a tributação		3
<i>IT Collaboration Catalyst Group</i>	Incentivo à colaboração entre os países, no âmbito das tecnologias de informação, aumentando as atividades partilhadas	Definição das iniciativas a realizar, no âmbito da colaboração em tecnologias de informação	3
<i>Implementation of VAT e-commerce package</i>	Implementação do pacote de comércio eletrónico IVA (B2C)	Definição das especificações comunitárias para a implementação do Sistema ECOM	5
<i>Compliance Risk Management Capability Maturity Model - CRM CMM</i>	Desenvolvimento de um modelo para medir o risco do cumprimento fiscal		3
<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		2
<i>IT systems trainings - NJCSI Training Session (JAVA language)</i>	Implementar e melhorar a utilização dos Sistemas Europeus de Informação para a tributação		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	Documento com as linhas orientadoras sobre as melhores práticas a ter na utilização de ferramentas de análise de dados e critérios de risco nas trocas de informação	7
<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		3
<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>Fighting fraud related to Customs Procedure 42 with Surveillance 3 data-Reg 904/2010-2018 changes</i>	Cooperação entre as autoridades aduaneiras e fiscais, mediante a partilha de informação, para combater o abuso na importação de bens isentos de IVA (procedimentos aduaneiros 42)		8
<i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Taxation</i>	Apresentar soluções para a o cumprimento da proteção de dados dos sistemas informáticos transeuropeus no domínio aduaneiro e fiscal		5
<i>Audit of the one stop shop/implementation of mandatory administrative enquiries</i>	Implementação de instrumentos de cooperação administrativa necessários para auditar as transações reportadas no OSS/IOSS		1
<i>Support group for the implementation of CESOP</i>	Implementação das novas obrigações declarativas para os prestadores de serviços de pagamentos e desenvolvimento do Sistema Central de Informação de Pagamento Eletrónico (CESOP).		8
<i>EU Cooperative Compliance Programme</i>	Implementação do programa "EU Cooperative Compliance Programme" da UE		8
<i>Administration Enterprise Risk Management collaboration</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>Estimations of Tax Gap on PIT/SSC, CIT, MTIC fraud and VAT e-commerce</i>	Apoiar as administrações fiscais no desenvolvimento de novas estratégias de cumprimento fiscal para colmatar o "tax gap"	Permitir que as administrações fiscais da UE estimem o seu "tax gap" com base em metodologias sólidas de modo a melhorar a comparabilidade do "tax gap" na UE	2
<i>FPG 108 - Data Quality Community on AEOI</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 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. Das últimas reuniões de 2021, resultou um documento com o plano de implementação para dar início a um <i>expert team work group</i>	2

Grupo de trabalho	Tema		N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Grupos de Projeto			
<i>FWS/144/002 - VAT in the Digital Age</i>	Apresentação e discussão das conclusões do relatório intercalar do estudo "O IVA na Era Digital", destinado a identificar opções de política fiscal para a proposta legislativa da COM sobre aquele tema e versando sobre: 1) Reporte do IVA e fatura eletrónica obrigatória; 2) tratamento em IVA da economia das plataformas e 3) Registo IVA único na UE	Conhecimento e discussão do estudo, com participação de empresas do sector, na sua fase intercalar e das opções de política fiscal que estarão na base da futura proposta legislativa da COM sobre o tema	3
<i>FWS/144/003 - VAT in the Digital Age</i>	Apresentação e discussão das conclusões do rascunho do relatório final do estudo "O IVA na Era Digital", destinado a identificar opções de política fiscal para a proposta legislativa da COM sobre aquele tema e versando sobre: 1) Reporte do IVA e fatura eletrónica obrigatória; 2) tratamento em IVA da economia das plataformas e 3) Registo IVA único na UE	Apresentação e discussão do rascunho da versão final do estudo, com participação de empresas do setor e das opções de política fiscal que estarão na base da futura proposta legislativa da COM sobre o tema	3
<i>IT Tool for elaborating DAC AEOI statistical data</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	7
<i>Project Group addressing security concerns around cloud</i>	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	6
<i>Chatbot implementation criteria guideline</i>	Criar um esquema comum de orientações sobre os requisitos de implementação de um "chatbot" para as administrações tributárias (sistema de comunicação automatizada em que um assistente virtual proporciona a troca de mensagens automáticas entre o sistema e o utilizador)		9
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.)	5
Controlos Multilaterais			
<i>MLC Furniture market</i>	Comércio de mobiliário		5
<i>MLC Rental market place</i>	Mercado do arrendamento		1
Seminários/Workshops/Formação			
<i>Advanced Analytics for Tax Administrations – Sharing and collaborating on AI and Machine Learning</i>	Partilhar boas práticas no âmbito dos algoritmos utilizados nas análises avançadas de dados praticadas nas Administrações Fiscais da UE	Identificar novas oportunidades de colaboração neste domínio	1
<i>Mandatory Disclosure: DAC6 implementation and differences</i>	Otimizar a implementação da diretiva DAC6 através da partilha das melhores práticas entre os Estados-membro da UE		4
<i>Stepping up the fight against VAT fraud in the digital age</i>	Recolher as opiniões de peritos dos Estados-membro, no que diz respeito a ações específicas para intensificar a luta contra a fraude ao IVA subdividindo-se nos seguintes objetivos: 1) Obrigações de declaração em sede de IVA; 2) Tornar a rede Eurofisc mais eficaz reforçando as suas ligações com outros organismos relevantes da UE e autoridades dos Estados-membro	Futuras propostas legislativas da EU.	1
<i>CCN2 - SOA principles</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros - CCN2	Formação nas ferramentas disponibilizadas pela Comissão Europeia	1
<i>CCN2 Development Training</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus no que respeita à Plataforma CCN2	Desenvolver e testar serviços que interagem com a plataforma CCN2	2
<i>CCN2 Testing Training</i>	Formação prática sobre Aplicações de Referência, no âmbito da plataforma CCN2 descrevendo as suas características e demonstrando como utilizá-las para fins de teste	Compreender como testar as aplicações da actividade com o CCN2 com a ajuda da Aplicação de Referência	1
<i>CCN2 Monitoring for Partners</i>	Visão geral dos instrumentos disponíveis para controlar a utilização da plataforma CCN2		1
<i>NJCSI Training Session (JAVA language) with exercises</i>	Fornecer aos designers de sistemas e aplicações informáticas informações técnicas sobre a plataforma CCNCSI em geral e os seus aspectos de integração relevantes para as aplicações aduaneiras e fiscais		1
<i>CCN2 User Management for Partners</i>	Visão geral do CCN2 Security Enforcement, incluindo as políticas e conceitos de gestão de utilizadores		1
Comité Fiscais			
<i>Fiscalis Programme Committee (2021-2027)</i>	Apresentar e discutir o Programa Multianual de Atividades (MAWP 2021-2023) do Programa Fiscalis 2021-2027	Aprovação do MAWP 2021-2023	1

6.4. Representação da AT no âmbito do Programas Alfândega 2020 e Alfândega 2021-2027

Atividades Alfândega 2020	Objetivo principal	Nº reuniões	
Grupos de Projeto			
Rede dos Laboratórios Aduaneiros - CLEN	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - Laboratórios aduaneiros	1	
Rede dos Laboratórios Aduaneiros - Base de dados dos Laboratórios Aduaneiros - <i>ILIADe Project Group</i>		1	
Rede dos Laboratórios Aduaneiros Europeus (CLEN) - tecnologia de deteção - gemologia e análise de máscaras		2	
Gestão e coordenação do Regime de Trânsito - National Transit Coordinators Group	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União - regime de trânsito	1	
Classificação Pautal de produtos na nomenclatura do SH/NC – produtos alimentares	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - classificação pautal de produtos alimentares	1	
Classificação Pautal de produtos na nomenclatura do SH/NC – Mecânica e diversos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - classificação pautal Mecânica e diversos	1	
Grupo de Coordenação do Instrumento financeiro para aquisição de Equipamentos de Controlo Aduaneiro - <i>Customs Control Equipment Instrument (CCEI) Coordination Group</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União - apoio ao CCEI	3	
<i>IT Technology & Infrastructure</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP), cujo âmbito refere-se aos projetos: UUM&S; CCN; CCN2; <i>Business agnostic architecture</i>	4	
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de legislação aduaneira (ECCG)	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	3	
Grupo de coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de contato do comércio (TCG)		4	
<i>Customs Decisions MS Collaboration Project Group - (CD)MS</i>		10	
<i>UCC Customs Decisions System</i>		6	
<i>UCC Centralised Clearance Import IT</i>		2	
<i>UCC INF Special Procedures Business</i>		3	
<i>COPIS e AFA MASP project group</i>		1	
<i>CRMS Network Meeting</i>		3	
<i>Customs Business Group</i>		12	
<i>EU Single Window Environment for Customs</i>		Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - Partilha eficiente de dados eletrónicos - análise e concretização das funcionalidades de B2G	9
<i>ETCIT II - Expert Team on New Approaches to develop and operate Customs IT</i>		Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas - Grupo de Peritos ETCIT II	5
<i>IT Systems Development Group (ITSD) ONLINE</i>		Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	2
<i>Data Protection Compliance of the trans-European IT systems for Customs and Taxation</i>		Discussão do Acordo em matéria de proteção de dados pessoais para os sistemas informáticos tributários e aduaneiros trans-europeus	5
<i>ICS2 SSA Pilot Project - Controller-processor agreement</i>		Discussão do Acordo em matéria de proteção de dados pessoais para o piloto do ICS2 SSA	1
<i>Security Risk Rules PG - "Analytics Subgroup" - Informal Preparatory Group for SSA Expert Team (Phase 1)</i>		Preparação do Acordo em matéria de proteção de dados pessoais para a <i>Expert Team</i> do SSA piloto (Fase 1)	5
Gestão do risco aduaneiro - Grupo <i>Security Risk Rules - Full group meeting jointly with AVSEC</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1	
Gestão do risco aduaneiro - Grupo <i>Security Risk Rules - Full group meeting</i>		10	
Gestão do risco aduaneiro - Subgrupo <i>Security Risk Rules - Analytics</i>		8	
Coordenação das atividades de proteção da Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente (PARCS)		3	
Rede para o estatuto Operadores Económicos Autorizados (AEO)		3	
Dívida Aduaneira e Garantias, no âmbito do Código Aduaneiro da União		1	
Importação de Bens Culturais		4	
PCA2011 - Atualização das Diretrizes para prevenção e deteção de irregularidades (sub faturação) nas importações de têxteis e calçado		2	
Harmonização dos requisitos aduaneiros - <i>UCC DA/IA Data Annexes Revision for Harmonisation of Customs Data Requirements</i>		5	
Grupo de Suporte à Formação(TSG)		Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	6
ICARUS	Identificar, desenvolver, partilhar e aplicar as melhores práticas de trabalho e procedimentos administrativos - utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via aérea	1	
<i>Rede de trabalho dos Coordenadores do Programa Alfândega 2020</i>	Gestão do Programa Alfândega 2020	12	

Atividades Alfândega 2020	Objetivo principal	N.º reuniões
Seminários/Workshops		
Seminário de Alto Nível sobre e-Commerce	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - comércio eletrónico	1
Workshop sobre as novas abordagens de sistemas de TI - atividades no âmbito do WP1 do ETCIT II	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	2
Ações de formação		
CLEP – Análise de imagem de raios-X	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
IT training - CDS 1.26 Delta	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros - CDS	3
CCN2 - SOA principles	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros - CCN3	2
CCN2 Development / testing	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN2	1
CCN/CSI IT Trainings - CCN User Manager Services Applications	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
NJCSI Training Session (JAVA language) with exercises		1
CCN2 Activity Monitoring – Reporting		1
CCN2 Monitoring for Partners		1
IT Training on the REX Specific Trader Portal v1.0 and REX MS (back-office)		2
Workshop sobre as novas abordagens de sistemas de TI		2
ETCIT - Discussion Paper CIO Workshop		1
1st CIO Workshop on new approaches of Customs IT systems		1
ETCIT - Workshop on "Blockchain for Customs – Prospects and possibilities"		1
ETCIT - Workshop on "Artificial Intelligence for Customs – Prospects and possibilities"		1
ETCIT - Workshop on "Digital Transformation – Prospects and possibilities"	1	
Workshop on the new approaches of Customs IT systems	2	

Atividades Alfândega 2021-2027	Objetivo principal	N.º reuniões
Gestão do Risco Aduaneiro - Customs Risk Management Group, Security Risk Rules section - Full group meeting	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Customs Decisions MS Collaboration Project Group - – (CD)MS	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	1

6.5. EUROPOL

Atividades	Tema	Resultados	N.º ações
EUROPOL			
Conferência Europol/Alfândegas			
<i>European Police Chiefs Convention (EPC) 2021</i>	Cooperação polícias-Alfândegas	Reforço segurança e capacidades conjuntas	1
<i>EUROPOL IP CRIME VIRTUAL CONFERENCE</i>	Crimes de propriedade intelectual	Proteção e segurança cidadãos	1
<i>Heads of Customs meeting at 2021 EU Police Chiefs Convention</i>	Cooperação com EUROPOL		1
<i>Awareness Session on Counterfeit Vaccines</i>	Crimes de propriedade intelectual		1
<i>Empact - Multi-Annual Strategic Plan (MASP) - on line workshop</i>	Segurança e proteção dos cidadãos - Reforço capacidades	Luta contra a criminalidade organizada	1
Operações Aduaneiras e Policiais Conjuntas (JAD)			
Operação OPSON IX	Saúde pública e proteção da natureza	Proteção dos cidadãos relativamente a produtos alimentares contrafeitos ou não conformes	1
Operação LAKE 2020/2021	Proteção da natureza (resíduos, incluindo resíduos sanitários)	Proteção da natureza e dos cidadãos	4
EU Policy Cycle - EMPACT 2017-2021			
OAP (Operational Action Plans) 2020			
OAP MTIC (Missing Trader Intra Community) Fraud			
EMPACT MTIC OAP 2020 - OA 1.3	Quadro de Análise/Intelligence relativas a Fraude ao IVA na Europa Central	Participação na reunião final	1
EMPACT MTIC OAP 2020 - OA 3.2		Estabelecer a cooperação entre empresas e autoridades (fiscais ou outras) partilhando as melhores práticas e melhorando a prevenção e deteção da fraude ao IVA nos mercados das Garantias de Origem. Participação na reunião final. Produção do relatório final	1
OAP (Operational Action Plans) 2021			
OAP MTIC (Missing Trader Intra Community) Fraud			
Reunião Kick Off 2021	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de fraude ao IVA	Participação na reunião de lançamento do plano operacional para 2021	1
Reunião Estratégica 2021		Participação na reunião estratégica do plano operacional para 2021	1
OAP (Operational Action Plans) 2021			
OAP Trafficking in human beings			
Reunião Estratégica Kick Off 2021	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de tráfico de seres humanos	Acompanhamento, em representação do CCWP, da reunião estratégica de lançamento do plano operacional para 2021	1
OA 7.2 JAD STOP OVER		Acompanhamento em modalidade de observador	1
OAP Firearms trafficking			
Reunião Estratégica Kick Off 2021		Acompanhamento, em representação do CCWP, da reunião estratégica de lançamento do plano operacional para 2021	1
OA 2.4- Operation ARMSTRONG VIII		Participação nas reuniões de planeamento operacional e coordenação da operação ARMSTRONG VIII	3
OA 2.6- Operação COLUMBUS III	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de tráfico de armas de fogo	Participação na reunião de planeamento operacional da operação COLUMBUS III	1
OA 3.3- Handbook on Firearms for Border Guards and Customs		Acompanhamento, em representação do CCWP, da reunião técnica finalização manual	1
COURSE n.º 18/2021 - FIREARMS - Legal, strategic, and operational aspects of firearms trafficking		Participação na ação de formação para múltiplos órgãos de polícia criminal, incluindo alfândegas, dos 27 EM	1
Mid-term strategic meeting OAP 2021			1
OAP EMPACT Cannabis, Cocaine, Heroin			
Reunião Estratégica Kick Off 2021 - Nacional	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de tráfico de seres humanos	Participação nacional na reunião de debriefing da reunião Kick off	1
OAP Excise fraud			
Reunião Estratégica Kick Off 2021	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de fraude aos impostos especiais sobre o consumo	Acompanhamento, em representação do CCWP, da reunião estratégica de lançamento do plano operacional para 2021	1
Reunião Estratégica Kick Off 2021 - Debriefing Nacional			1
OAP EMPACT Document Fraud			
Reunião Estratégica Kick Off 2021 - Nacional	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de falsificação/ contrafação de documentos	Participação nacional na reunião de debriefing da reunião Kick off	1
OAP EMPACT Cyber attacks			
Reunião Estratégica e aprovação OAP-Kick off	Segurança e proteção dos cidadãos	Luta contra a criminalidade organizada	1

Atividades	Tema	Resultados	N.º ações
EU Policy Cycle - EMPACT 2022+			
Setting the EU's priorities for the fight against serious and organised crime for EMPACT 2022 - 2025			
Reunião Estratégica National Empact Coordinator	Prioridades da UE em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada para o ciclo político 2022-2025	Preparação, no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho UE, das prioridades 2022-2025, em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada	1
Launch of the written procedure MASP/CHSG for the next EMPACT+ cycle		Participação da AT, no âmbito da redação e aprovação do MASP e CHSG	2
Operational Action Plan drafting process for EMPACT 2022+		Participação da AT, no âmbito da redação e aprovação das OAP 2022	1
EMPACT 2022: Submission of proposals for Operational Actions 2022 – EU MS		Participação da AT, no âmbito da redação e aprovação das OAP 2022 e das respetivas ações operacionais	1
OAP (Operational Action Plans) 2022			
EMPACT 2022 - 2025 - Coordenação da participação nacional	Prioridades nacionais em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada, no âmbito do EMPACT 2022	Participação da AT no âmbito das OAP EMPACT 2022	1
OAP 6.1 CANNABIS, COCAINE & HEROIN	Prioridades da AT, em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada, no âmbito da OAP CCH EMPACT 2022	Identificação das Ações Operacionais (OA) com interesse para a participação nacional e definição das missões a desempenhar, no âmbito das Ações Operacionais	1
OAP 6.2 SYNTHETIC DRUGS and NPS	Prioridades da AT, em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada, no âmbito da OAP SYN NPS EMPACT 2022		1
OAP 7.2 EXCISE	Prioridades da AT, em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada, no âmbito da OAP EXCISE EMPACT 2022		1
OAP 7.4 IP CRIME GOODS and CURRENCY	Prioridades da AT, em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada, no âmbito da OAP IP CRIME EMPACT 2022		1
OAP 9.0 ENVIRONMENTAL CRIME	Prioridades da AT, em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada, no âmbito da OAP ENV/CRIME EMPACT 2022		1
OAP 10.0 FIREARMS	Prioridades da AT, em matéria de luta contra a criminalidade grave e organizada, no âmbito da OAP FIREARMS EMPACT 2022		1

6.6. 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": os participantes tiveram a oportunidade de discutir, desenvolver e partilhar as boas práticas relativas à utilização dos dados do CRS. Este fórum focou-se nos seguintes temas em particular: "Conformidade das Instituições Financeiras"; assegurar a qualidade dos dados; ferramentas avançadas e análise de dados e abordagens à conformidade das IF; "Abordagens ao cumprimento por parte do contribuinte"; "Utilização de dados CRS": atividades de conformidade; "Utilização de dados CRS": tendências gerais e desenvolvimentos futuros.	1
<i>Human Resource Management</i>	Conceitos e aspetos práticos da organização do ambiente de trabalho nas administrações fiscais membro da IOTA, após a operação de trabalho à distância e do funcionamento híbrido. O Fórum discutiu as diferentes abordagens e práticas dos países membros da IOTA: como criaram ou planeiam a criação de um modo de operação híbrido ótimo para o pessoal.	1
<i>Combating VAT Fraud</i>	Avaliação do impacto da pandemia do Covid-19 nas estratégias dos membros para combater as fraudes ao IVA; medidas de emergência introduzidas em resposta à crise do Covid-19 criaram novas oportunidades para os defraudadores, resultando em novos setores de risco e novos esquemas fraudulentos (tais como fornecimentos fraudulentos de equipamento médico ou de proteção, novas formas de negócio abertas à fraude, mudanças no padrão de entregas, bem como de pagamentos, etc.) que precisam de ser acompanhadas de perto pelas administrações fiscais para salvaguardar as receitas.	1
<i>Forum on Implementation of Measures to counter Base Erosion Profit Shifting (BEPS)</i>	Partilha de experiências e boas práticas sobre a implementação de medidas para combater o BEPS, em particular nos seguintes aspetos do Plano de Ação do BEPS: "Desafios fiscais decorrentes da digitalização da economia" (Ação 1); "Tratamento eficaz da informação sobre decisões fiscais sujeitas à troca automática entre as administrações fiscais" (Ação 5); "Regras Obrigatórias de Divulgação" (Ação 12); "Relatórios por país" (Ação 13).	1
<i>Tax Debt Management</i>	O principal objetivo do Fórum é funcionar como uma plataforma para peritos de cobrança/recuperação de dívidas das administrações fiscais membro da IOTA e facilitar identificação, desenvolvimento e divulgação de boas práticas de trabalho na área da gestão da dívida; abranger estratégias, novos métodos de trabalho e soluções para a gestão eficaz da dívida fiscal, tendo em conta a crise do COVID-19. A reunião do Fórum abordou os seguintes temas: "Como as administrações fiscais membro da IOTA lidaram com a gestão da dívida durante a crise pandémica"; "Recuperar dívidas fiscais"; "Métodos e ferramentas novos ou adaptados" para garantir aos contribuintes a possibilidade de liquidar dívidas resultantes da crise do COVID-19; "Melhoria da análise de risco e aplicação de nova segmentação adequada aos devedores fiscais durante e após a crise do COVID-19"; "Fazer face à insolvência e falência durante e após a crise do COVID-19"; "Refletir sobre as lições aprendidas com a aplicação prática das medidas de gestão da dívida fiscal introduzidas em resposta à crise do COVID-19".	1
<i>Tax Communication: Back to the Future</i>	Partilha de informação e boas práticas entre as administrações fiscais membro da IOTA, centrando-se nas tendências atuais do ambiente de comunicação deste novo contexto, bem como nas suas experiências e planos para operar nesta nova realidade. A reunião do Fórum abordou, igualmente, a questão de como retomar as atividades de comunicação pré-pandémicas, adaptando-as à nova realidade: as atuais tendências e desafios do ambiente de comunicação, tais como a polarização da opinião pública, a necessidade de informação rápida e atualizada, a crescente falta de confiança na administração pública e a difusão de notícias falsas; ferramentas e estratégias que podem ajudar os especialistas em comunicação a funcionar melhor no atual ambiente de comunicação.	1
Webinars		
<i>Quality and Effective Use of 'Country-by-Country Reporting' Data</i>	Partilha de informações e boas práticas entre as administrações fiscais membros da IOTA sobre a utilização eficaz dos dados CbCR recebidos de outras jurisdições; discussão das seguintes questões-chave: o resultado da Revisão 2020 da OCDE dos Relatórios por País (Ação BEPS 13 Norma Mínima) e as implicações desta revisão para os países membros da IOTA; a partilha de experiências e abordagens: melhorar a qualidade e a exaustividade dos dados CbCR recebidos; e utilizar os dados CbCR na avaliação dos riscos.	1
<i>Information and Communication Technology (ICT)</i>	Evento conjunto IOTA/CIAT. Partilha das boas práticas na implementação das mais recentes tecnologias TIC, bem como abordar os aspetos práticos de tais projetos.	1
<i>Social Network Analysis - Use of the Network Analysis to Detect Tax Frauds</i>	Troca de boas práticas e partilha de experiências entre as administrações fiscais membro da IOTA, no âmbito da utilização da análise das redes sociais, a fim de melhorar a eficácia da luta contra a fraude fiscal, em particular no âmbito do IVA. A Análise das Redes Sociais (SNA) é um processo realizado com a utilização de modelos implementados, baseados em dados derivados de uma variedade de fontes de dados.	1
<i>Covid-19 Crisis: Understanding and Addressing New Opportunities for Tax Evasion and Tax Fraud</i>	O objetivo deste webinar foi de salientar as medidas que foram tomadas com sucesso para reduzir os riscos associados à fraude e evasão fiscais, particularmente no âmbito do IVA ou das fraudes em matéria do IRS, em sequência das alterações de emergência da legislação fiscal COVID-19 (por exemplo, fraudes no abuso do apoio prestado aos contribuintes mais afetados, bem como nos setores económicos tradicionais, como o setor da construção).	1
<i>Risks of the Digital Economy: Analysis, Control Measures and Development of Methods</i>	As tecnologias digitais permitem às empresas operar através das fronteiras de forma mais fácil e rápida, o que representa um grande desafio para qualquer administração fiscal. O objetivo do webinar foi a troca de boas práticas e a partilha de experiências entre as administrações fiscais membro da IOTA relacionadas com as últimas tendências e soluções que as administrações fiscais estão a explorar para acompanhar a revolução digital; partilhar conhecimentos sobre como aceder à informação agora e no futuro, novos modelos de negócio e atores, produtos e serviços, medidas de controlo, e desenvolvimento de métodos. Peritos da Bélgica, Suécia e Reino Unido partilharam as suas ideias e experiência nesta área.	1
Workshops		
<i>Improving Communication Strategies and Customer Service towards International Taxpayers</i>	Partilha de conhecimentos e experiências sobre como melhorar as estratégias de comunicação e os serviços ao cliente relativamente aos contribuintes internacionais; identificação de soluções práticas para melhorar os serviços aos contribuintes internacionais implementados pelas administrações fiscais membro da IOTA, centrando-se em iniciativas <i>front-end</i> - segmentação, comunicação direta/proativa, aplicação de técnicas de <i>nudging</i> (escolha/incentivo).	1
<i>Tax Treatment of Cryptocurrencies</i>	O workshop centrou-se na partilha de experiências e identificação das boas práticas em relação a: "formas de deteção de bens e dos rendimentos obtidos com transações realizadas com cripto moeda"; "tratamento fiscal da cripto moeda – determinação da tributação de acordo com o rendimento e os bens"; "controlo fiscal e auditoria da contabilidade e registos envolvendo transações e trocas de cripto moedas"; "prevenção da lavagem de dinheiro e de crimes financeiros associados ao uso da cripto moeda"; "informações e orientações sobre a tributação e obrigações tributárias para os utilizadores da cripto moeda".	1
<i>Use of Artificial Intelligence (AI) in Tax Administrations</i>	Partilha de experiências sobre a utilização de inteligência artificial (IA) nas administrações fiscais membro e discussão sobre o desenvolvimento de soluções digitais inteligentes, serviços inovadores e os últimos desenvolvimentos nesta área, nomeadamente: "compreender a fase de desenvolvimento da IA entre os membros da IOTA"; "explicar como as administrações fiscais estão a utilizar a IA para facilitar o cumprimento, prestar serviços aos contribuintes, prever a cobrança e detetar padrões de fraude"; "considerar as vantagens e desvantagens da utilização da IA nas agências de notificação"; "partilhar as lições aprendidas".	1
<i>IOTA Strategy 2023-2027 with members</i>	Este workshop recolheu as reações dos membros da IOTA nesta fase inicial da preparação da nova Estratégia para as incorporar no projeto. Foram colocadas as seguintes questões: "Onde estamos agora?", "Onde gostaríamos de estar em 2027?" e "Como chegamos lá?". Os participantes foram divididos em grupos, discutindo a visão da IOTA e os seus objetivos/sub-objetivos estratégicos.	1

Eventos	Tema	Nº reuniões
Atividades Técnicas		
Outros eventos		
<i>Virtual Roundtable on Tax Morale: Cooperation and Trust between MNEs and Tax Administrations (joint IOTA-OECD event)</i>	Esta mesa redonda virtual sobre cooperação e confiança, organizada pela OCDE e pela IOTA, lançou um processo de diálogo entre os MNE e as autoridades fiscais com base nas principais conclusões dos inquéritos da OCDE para identificar possíveis abordagens e ferramentas para melhorar a moral fiscal nos países membros da IOTA. Como parte do seu trabalho mais amplo sobre a moral fiscal, a OCDE realizou recentemente um inquérito sobre a perceção que os funcionários tributários têm do comportamento fiscal das multinacionais e das Quatro Maiores empresas de consultoria.	1
<i>Virtual Conference: Business meets tax authorities (joint IOTA-IBDF event)</i>	Facilitar o cumprimento fiscal da indústria do Turismo no pós COVID-19 (evento conjunto IOTA-IBDF).	1
<i>IOTA-OECD Regional consultation on BEPS for Eurasia</i>	A consulta abrangeu o atual trabalho do Quadro Inclusivo do G20/OCDE sobre o BEPS, no sentido de soluções baseadas no consenso para a digitalização da economia, bem como o progresso dos países em desenvolvimento no reforço dos seus sistemas fiscais. A reunião foi co-organizada pela OCDE e pela IOTA, tendo como objetivo fornecer informações e recolher feedback e contributos sobre dois tópicos críticos no actual panorama fiscal mundial.	1
<i>7th Regional Meeting on BEPS for Eurasian Countries</i>	A 7ª reunião regional do BEPS para os países da Eurásia teve um formato virtual e foi organizada pela OCDE, a IOTA e o Ministério das Finanças da República da Macedónia do Norte. Forneceu uma plataforma útil para discussões abrangentes sobre as reformas históricas para enfrentar os desafios fiscais da digitalização da economia; apresentou a Declaração para uma Solução de Dois Pilares para enfrentar os desafios fiscais decorrentes da digitalização da economia e o seu Plano de Implementação, acordado por 136 países e jurisdições do Quadro Inclusivo; forneceu uma atualização sobre os processos de revisão pelos pares e desenvolvimentos recentes sobre as normas mínimas do BEPS nas áreas de Práticas Fiscais Prejudiciais (Acção 5), Relatórios País por País (Acção 13) e Procedimentos de Acordo Mútuo (Acção 14); forneceu uma atualização sobre as iniciativas de capacitação para apoiar a implementação das medidas do BEPS, e novos programas em desenvolvimento para ajudar os membros com menor capacidade na sua implementação da solução dos dois pilares; proporcionou uma oportunidade aos países participantes de partilharem informações e experiências.	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 2021; tomadas de posição e conclusões do Fórum da IOTA sobre o Combate à fraude ao IVA; atualização do 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.	1
Atividades Administrativas		
Conselho Executivo		
<i>123rd Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo (Portugal não fez parte este ano)	1
<i>124th Meeting of Executive Council</i>		1
<i>125th Meeting of Executive Council</i>		1
<i>126th Meeting of Executive Council</i>		1
<i>127th Meeting of Executive Council</i>		1
PCP Forum		
<i>28th Forum of IOTA PCP</i>	Pessoas de Contacto Nomeadas de cada país membro	1
<i>3rd IOTA Talks</i>	Evento informal concebido para as PCP de cada país membro com o objetivo de transmitir as decisões tomadas pelo Conselho Executivo, dos próximos eventos e de outras atividades da IOTA	1
<i>4th IOTA Talks</i>		1
<i>5th IOTA Talks</i>		1
Assembleia-Geral		
<i>25th General Assembly</i>	Dirigentes máximos das Administrações Fiscais membro e PCP	1

6.7. Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	Resultados	N.º ações
Comités			
12ª Reunião Comité de Reforço de Capacidades (22 a 24 de fevereiro)	Reforço de capacidades		1
Reunião Virtual do CRC - Região Europa (16 março)			1
20ª Reunião do Subcomité de Integridade (25 a 26 de fevereiro)	Integridade e Ética		1
24ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (1 a 5 de março)			1
25ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (7 a 11 junho)			1
26ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (13 a 17 setembro)	Revisão completa da Convenção Quioto Revista (CQR)		1
27ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (29 de novembro a 3 de dezembro)			1
52ª Sessão do Comité Técnico do Valor Aduaneiro			2
Enforcement and Compliance			
Comité da Luta contra a Fraude	Luta contra a fraude	Planeamento e harmonização da estratégia global OMA, em matéria de <i>enforcement</i>	1
14th Meeting of the API PNR Contact Committee		Harmonização de procedimentos e métodos de trabalho entre membros da OMA	1
15th Meeting of the API PNR Contact Committee			1
Strategic Enforcement Trade Control Program			
Ação de Formação aos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa relativo ao comércio de produtos estratégicos	Formação na identificação de Produtos Estratégicos		1
Ações de Sensibilização - Outreach			
Sessão de esclarecimento à Associação Portuguesa de Química, Petroquímica e Refinação e seus associados no âmbito das funções desenvolvidas no secretariado da ANPAQ (Autoridade Nacional para as Armas Químicas) - março 2021	Sensibilização e Informação de Partes Interessadas		1
Sessão EXPORT-CONTROL: AED Cluster Portuga I- Licenciamento de bens de Dupla Utilização - setembro 2021			1
Webinar AT "O novo regime de controlos à exportação de bens de dupla utilização" - setembro 2021			1
Container Control Program			
Angola Hybrid Practical Training	Luta contra os tráficos ilícitos - contentor	Reforço de capacidades em países potencialmente fonte de tráficos ilícitos	1
Regional Intelligence Liaison Offices			
RILO Europa Ocidental (RILO WE) - NCO	Luta contra a fraude	Convergência entre Oficiais de Ligação/ Pontos de Contacto Nacionais	1
Grupos de Trabalho			
25th 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
WCO Passenger Facilitation and Control Working Group Global Cruise Ship			2
WCO/IATA/CAO API-PNR CONTACT COMMITTEE	Luta contra os tráficos ilícitos - vetor aéreo		1
Operações			
Operação STOP II	Saúde pública (medicamentos, dispositivos médicos, EPI)	Proteção dos cidadãos	2
Operação GOALS	Combate ao tráfico de drogas sintéticas e outras, movimentadas por via aérea e por via marítima (anfetaminas, metanfetaminas, MDMA (Ecstasy) e NSP, incluindo produtos químicos precursores	Segurança e proteção dos cidadãos	1
Operação PATHFINDER	Controlo tráfico ilícito todos tipos de tabaco, produtos e equipamentos de tabaco, produtos químicos, papéis e outros materiais envolvidos na produção ilegal de produtos de tabaco		1
Operação PANGEA XIV (Interpol/OMA)	Saúde pública (medicamentos)	Proteção dos cidadãos	1
Operação THUNDER 2021	Proteção da natureza (CITES, incluindo madeiras protegidas)	Proteção da natureza	4
Operação DEMETER VII	Proteção da natureza (resíduos, incluindo resíduos sanitários e ODS)	Proteção da natureza e dos cidadãos	4
Outros			
Celebração do Dia Mundial das Alfândegas (26 janeiro, Lisboa)			1
Missã Nossa Senhora das Alfândegas (20 de dezembro, Lisboa)			1
5ª Conferência Global OEA (25 a 27 maio - videoconferência)			1
Regional Office for Capacity Building	ROCB Europe Analytics Webinar		1
WCO E-COMMERCE Conference 2021	Reforço de capacidades através do conhecimento de novas tecnologias e equipamentos	Reforço de capacidades	1
AEO Conference	Troca de experiências a nível mundial na implementação do estatuto AEO		1
WCO SESSION / WTO PUBLIC FORUM 2021: Customs bolstering Recovery, Renewal and Resilience for a sustainable supply chain	Fórum de partilha de conhecimento entre membros da WCO e da WTO	Proteção dos cidadãos/Reforço capacidades	1
Global Webinars on Covid 19	Saúde pública	Proteção dos cidadãos	5
2nd Global Conference on Cross-Border E-commerce 2021	E-commerce	Proteção dos cidadãos/Reforço capacidades	1
Formação Plataforma CEN COMM	Reforço de capacidades		1
European workshop on disruptive technologies	Aquisição de competências em matéria de tecnologias disponíveis	Difusão do conhecimento	1

6.8. 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 - (8 a 19 novembro)
Guiné-Bissau	Pedido de cooperação, no âmbito da Reforma Legislativa
Angola	Comissão Mista Intergovernamental (CMI) - contributos (30 setembro)
Ações de âmbito multilateral (PICAT VI)	
Países CPLP	16ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista - coordenação e participação da AT (22 a 23 de junho - videoconferência)
	Reunião intercalar do Grupo de Trabalho de Alto Nível da CPLP (GTAN) (16 de junho - videoconferência)
	Reunião intercalar do Grupo de Trabalho do Sistema Harmonizado – coordenação e preparação da AT (25 janeiro a 5 de fevereiro, Lisboa - videoconferencial)
	12ª Reunião do grupo de trabalho virtual do site da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (9 dezembro, Lisboa - videoconferência)
	56ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado- 1ª fase – coordenação e preparação da AT (28 de junho a 9 de julho, Lisboa - videoconferência)
	1ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado – coordenação e preparação da AT (11 a 15 de outubro, Lisboa - videoconferência)
	6ª Reunião do grupo de trabalho virtual dos IEC da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (25 a 25 maio, Lisboa - e-learning)
	6ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Aérea - preparação, coordenação e participação da AT (4 a 5 novembro, Lisboa - videoconferência)
	Projeto PROLIP – Promoção da Língua Portuguesa – Representante da CPLP (Guiné-Bissau) na OMA – coordenação e acompanhamento do processo, por parte da AT
	Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT VI, para o triénio 2019-2021
	5ª Reunião do grupo de trabalho virtual sobre a Via Marítima da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (16 novembro, Lisboa - videoconferência)
	XXXV Reunião do Conselho de Diretores-gerais das Alfândegas da CPLP (27 e 28 de outubro - S. Tomé e Príncipe - videoconferência)
	Coordenação e preparação da New sletter nº 6 das Alfândegas da CPLP
Coordenação e acompanhamento do site das Alfândegas da CPLP	

6.9. Outras ações de cooperação internacional

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
EUIPO			
Conferências			
<i>ON LINE Awareness session on counterfeits vaccines (Covid 19)</i>	Crimes de propriedade intelectual		2
<i>IP enforcement seminar</i>			1
<i>2nd Awareness Session on Counterfeits – Vaccines during the COVID-19 pandemic</i>	Cooperação interagências no âmbito da proteção e saúde pública	Reforço operacional através da capacitação de quadros técnicos	1
<i>International IP Enforcement Summit</i>	Saúde pública e proteção da natureza/Crimes de propriedade intelectual		1
<i>On Line Event on the Enforcement IPR</i>	Saúde pública e proteção da natureza		1
FRONTEX			
Conferências/Seminários			
<i>JHA Agencies Network's Seminar on Environmental Crime</i>	Cooperação interagências no âmbito da criminalidade ambiental	Incrementada a visibilidade das capacidades das autoridades aduaneiras da UE, junto da FRONTEX e da comunidade dos guardas de fronteira	1
<i>FRONTEX: Environmental crime (seminar)</i>	Proteção ambiental		1
INTERPOL			
Conferências			
<i>Interpol waste force training</i>	Proteção ambiental - Resíduos	Proteção e segurança cidadãos e ambiente	1
<i>What's in store for food and drink fraud?</i>	Produtos alimentares	Proteção e segurança cidadãos	1
OCDE			
Reuniões			
<i>International Forum on IP Enforcement</i>	Co-organizado EUIPO e Comissão Europeia		1
<i>Webinar on Covid 19 Vaccines</i>			2
<i>OECD TF-CIT / EUIPO workshop on containerized maritime transport</i>			1
<i>Task Force on Countering Illicit Trade (TF-CIT)</i>	Task Force de combate ao comércio ilícito	Debate das questões relacionadas com as novas tendências de fraude	1
Acompanhamento da reunião conjunta Fórum PA e o Grupo de Trabalho 1			1
<i>OECD Online "The sharing and gig economy: Impact on VAT/GST Policy and Administration"</i>			1
<i>Joint International Taskforce on Shared Intelligence and Collaboration (JITSIC)</i>	Grupo constituído no âmbito do Fórum das Administrações Fiscais (FTA), da OCDE20/09/2021 – reunião entre a AT e colegas da Administração Geral Tributária de Angola		1
8ª Reunião Autoridades Competentes			1
<i>The effective use of AEOI data</i>	Promovido pelo Fórum Global		1
14ª Sessão Plenária do Global Forum da OCDE sobre transparência e troca de informação para fins fiscais			1
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	4
<i>Secretariat of the WHO Framework Convention on Tobacco Control (WHO FCTC).</i>	Proteção dos Interesses Financeiros da União e Proteção da Saúde Pública	Melhoria dos mecanismos de cooperação aduaneira em matéria de luta contra o tráfico de produtos do tabaco	5
<i>Mutual Administrative Assistance in tackling illicit trade in tobacco: A tool with huge potential</i>	Capacitação de Quadros		1
Conselho da Europa			
Grupo Pompidou			
<i>International Network on the Control of Precursors Diversion</i>			1
ABIA			
Exercício ConvEx-3 da AIEA	Exercício de simulação de um acidente nuclear em país na península arábica e consequentes medidas a serem tomadas em cada país, em cooperação multidisciplinar entre várias Entidades com competências na matéria		1
Ministério dos Negócios Estrangeiros - PRES PT			
<i>National processes related to the Civilian CSDP Compact implementation</i>	Política Comum de Segurança e Defesa	Participação e preparação do Plano Nacional em matéria de FCSD Gestão Civil de Crises	2

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
CEPOL			
Visita a Portugal do Diretor Executivo da CEPOL	Representação da AT junto das Agências da União	Visibilidade das autoridades aduaneiras junto da CEPOL	1
36/2020	<i>Counterfeit and organized crime: a genuine link</i>	Segurança e proteção	1
19/2021	<i>Alcohol fraud</i>		1
22/2020	<i>Policing the Pandemic: Lessons (to be) learned</i>	Lições retirada com a pandemia	1
23/2021	<i>European Firearms Experts (EFE): A law enforcement working party network</i>	Fornecer informação sobre a estrutura organizacional, tarefas, responsabilidade e principais atividades do EFE group; explicar os últimos produtos do EFE e o seu potencial de aplicabilidade no trabalho da área de armas ilegais	1
09/2021	<i>Drug trafficking via postal services</i>	Segurança	1
29/2021	<i>D4FLY Project - Document Fraud and Morphed Face Images</i>	Ponto de situação	1
01/2021	<i>Analysing the Latest Cyber-Threats"</i>		1
20/2021	<i>Tobacco fraud</i>		1
21/2021	<i>Environmental Crime</i>	Segurança e proteção ambiental	1
Outras			
União Europeia	Implementação do Acordo Relativo à ZLCCA/AfCFTA		1
	Acompanhamento do processo da Gestão Cível de Crises, no âmbito da União Europeia		1
	<i>Platform for Tax Good Governance</i>		2
Azerbaijão	Cooperação, no âmbito da Resolução de Litígios Fiscais (7 de outubro - videoconferência)		1
	Cooperação, no âmbito da Resolução de Litígios Fiscais (visita de estudo - 4 a 7 novembro)		1
Peru	XLI Reunião Diretores-gerais das Alfândegas da América Latina Espanha e Portugal (COMUCAM) 29 a 30 abril – apoio à coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais		1
	<i>Strategic Adoption of Industrial Augmented Reality</i>		1
<i>EU-TWIX training on timber handbooks</i>	Capacitação de Quadros	Aumento da capacidade operacional, através do reforço de capacitação	1
<i>Global Trade Atlas</i>			1
<i>EU Wildlife Cybercrime project: Together to defeat wildlife traffickers</i>			1
<i>EUTWIX. Webinar "The Timber Mafia"</i>	Proteção ambiental - Espécies protegidas		1
<i>UNITAR (United Nations Institute for Training and Research): Webinar: Trending Waste & Chemicals: What are the latest risks and trends in illegal trade?</i>	Proteção ambiental - resíduos e químicos perigosos		1
<i>IMPEL: Annual Waste and Trans-frontier Shipment of Waste Conference</i>	Proteção ambiental - Resíduos		1
<i>UNITAR: Strike webinar-Identification of mercury waste and mercury-added products in trade control</i>	Proteção ambiental		1
Comité Justiça e Assuntos Internos - Portugal EUA	Fórum de colaboração Portugal / Estados Unidos, em matéria de justiça e assuntos internos		1
Comissão Bilateral Permanente Portugal EUA	Fórum de colaboração Portugal / Estados Unidos		1
Visita à AT dos Oficiais de Ligação para matérias aduaneiras da Austrália e da Nova Zelândia	Cooperação Aduaneira da AT com Países Terceiros		1

7. Siglas

AAP	Área de Administração de Plataformas
AEOI	<i>Automatic Exchange of Information</i>
AIEA	Agência Internacional de Energia Atômica ou Atômica
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
CAE	Código de Atividade Económica
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CEE	Comunidade Económica Europeia
CEF	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CEPOL	<i>European Police College</i>
CIRS	Código do IRS
CITES	<i>Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora</i>
COMUCAM	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CPPT	Código de Procedimento e de Processo Tributário
CRS	<i>Common Reporting Standard</i>
CUP	<i>Customs Union Performance/</i> Desempenho da União Aduaneira
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DAV	Declaração Aduaneira de Veículo
DF	Direção de Finanças
DGTF	Direção-Geral do Tesouro e Finanças
DIC	Declaração de introdução no consumo
DL	Decreto-Lei
DMIS	Declaração mensal do Imposto de Selo
DMR	Declaração Mensal de Remunerações
DSA	Direção de Serviços de Avaliações
DSADC	Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança

DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCPAC	Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento
DSCPL	Direção de Serviços de Contratação Pública e Logística
DSCRI	Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
DSF	Direção de Serviços de Formação
DSGCT	Direção de Serviços de Gestão dos Créditos Tributários
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Risco
DSGRF	Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Financeiros
DSGRH	Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos
DSIE	Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos
DSIECIV	Direção de Serviços dos Impostos Especiais de Consumo e do Imposto sobre Veículos
DSIFAE	Direção de Serviços de Investigação da Fraude e de Ações Especiais
DSIMI	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre Imóveis
DSIMT	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis, do Imposto do Selo, dos Impostos Rodoviários e das Contribuições Especiais
DSIRC	Direção de Serviços do IRC
DSIRS	Direção de Serviços do IRS
DSIVA	Direção de Serviços do IVA
DSJT	Direção de Serviços de Justiça Tributária
DSL	Direção de Serviços de Licenciamento
DSPCG	Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão
DSPCIT	Direção de Serviços de Planeamento e Coordenação da Inspeção Tributária
DSR	Direção de Serviços de Reembolsos
DSRA	Direção de Serviços de Regulação Aduaneira
DSRC	Direção de Serviços de Registo de Contribuintes
DSRI	Direção de Serviços de Relações Internacionais
DSTA	Direção de Serviços de Tributação Aduaneira
DSTAL	Direção de Serviços Técnicos, Análises e Laboratório
e-DA	Documento administrativo eletrónico
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
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>
EUROPOL	<i>European Police Office</i>
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira
FET	Fundo de Estabilização Tributário
FRONTEX	Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira
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

ICS	<i>Import control system</i>
IEC	Impostos Especiais sobre o Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
INTERPOL	<i>International Criminal Police Organization</i>
IOTA	<i>Intra-European Organization of Tax Administrations/</i> Organização Intraeuropeia das Administrações Tributárias
IR	Impostos sobre o Rendimento
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRN	Instituto dos Registos e do Notariado
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS	Imposto de Selo
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
IT	Imposto sobre o Tabaco
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
IVR	<i>Interactive Voice Response</i>
LGT	Lei Geral Tributária
NGR	Núcleo de Gestão da Relação
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
PIB	Produto Interno Bruto
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PPC	Pagamento por Conta
PPUE	Presidência Portuguesa da União Europeia
PROLIP	Promoção da Língua Portuguesa
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RIC	Recuperação Internacional de Créditos
SCO	Sistema de Contraordenações
SDS	<i>Summary Declaration System</i>
SEAAF	Secretário de Estado Adjunto e dos Assuntos Fiscais
SF	Serviço de Finanças
SGRI	Sistema de Gestão de Reembolsos Internacionais
SI	Sistemas de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIAT	Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira

SIC	Sistema de Impostos especiais sobre o Consumo
SICAT	Sistema do Contencioso Administrativo Tributário
SIGEF	Sistema de Gestão de Encargos Financeiros do Contencioso
SIGIV	Sistema de Gestão das Informações Vinculativas
SIIIA	Sistema Integrado de Informação Aduaneira Antifraude
SIIT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SITI	Sistema Integrado de Trocas de Informação
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
TdC	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>

