

# Plano de Atividades 2019

## **Plano de Atividades 2019**

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.103

(Documento aprovado pelo Conselho de Administração da  
Autoridade Tributária e Aduaneira em 29 de abril de 2019)



Rua da Prata nº 10  
1149-027 Lisboa

URL: [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt)

## ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA .....	4
2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA .....	5
2.1 Visão, Missão e Valores .....	5
2.2 Orgânica .....	7
3. CONTEXTO .....	9
4. PREVISÃO DA RECEITA FISCAL .....	10
5. OBJETIVOS .....	11
5.1 Objetivos Estratégicos .....	11
5.2 Objetivos Operacionais .....	11
5.3 Quadro de Avaliação e Responsabilização .....	12
Objetivo 1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras .....	12
Objetivo 2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras .....	13
Objetivo 3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas .....	15
Objetivo 4. Assegurar uma gestão eficiente dos recursos .....	18
Objetivo 5. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos .....	20
5.4 Projetos em destaque .....	22
5.5 Projetos enquadrados no Programa SIMPLEX+ .....	24
5.6 Outras Atividades .....	25
6. RECURSOS PLANEADOS .....	31
6.1. Recursos humanos .....	31
6.2. Recursos financeiros .....	33
6.3. Instalações .....	33
6.4. Contratação Pública e Logística .....	34
7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO .....	35
ANEXOS .....	36
Anexo 1 – QUAR AT 2019 .....	36
Anexo 2 – Siglas e acrónimos .....	38
Anexo 3 – Síntese das Atividades Planeadas .....	41

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

Enquadrado no Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), consignado na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, o Plano de Atividades (PA) integra o processo de planeamento sendo elaborado em cumprimento do previsto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

Assentando numa metodologia de gestão e avaliação por objetivos, constitui uma ferramenta de gestão estratégica e de avaliação do desempenho organizacional e, simultaneamente, contribui para o reforço de uma cultura de excelência, orientada para resultados, e para o envolvimento e alinhamento de toda a organização no cumprimento dos objetivos identificados.

O PA, que integra o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), assume particular importância enquanto documento estruturante da atividade da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT). Enquadrado pelo Plano Estratégico da AT para 2015-2019, reflete os objetivos que a organização se propõe alcançar neste ano, bem como os projetos e as atividades a realizar e os recursos a utilizar. Identifica, ainda, os indicadores que permitem avaliar a concretização daqueles objetivos no que respeita aos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

A preparação do PA, da competência da Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão (DSPCG), assenta num modelo de forte envolvimento e compromisso por parte das várias áreas funcionais da AT, resultando, assim, de um esforço participado, concretizado através da elaboração dos respetivos Planos de Atividade Setoriais.

O presente documento desenvolve-se em sete capítulos distintos:

1. Nota introdutória;
2. Caracterização da AT;
3. Contexto de atuação da AT;
4. Previsão da receita fiscal;
5. Objetivos da AT;
6. Recursos Humanos e Financeiros planeados;
7. Acompanhamento e avaliação do plano.

## 2. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

### 2.1 Visão, Missão e Valores

#### VISÃO

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

#### MISSÃO

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

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

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

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

## **VALORES**

### **Ética Organizacional**

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

### **Transparência**

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

### **Imparcialidade**

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

### **Responsabilização**

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

### **Colaboração**

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

### **Profissionalismo**

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

### **Inovação**

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

## 2.2 Orgânica

A AT é um serviço da administração direta do Estado, sendo dirigida por um Diretor-Geral, coadjuvado por 12 Subdiretores-Gerais. É ainda órgão da AT, o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT)<sup>1</sup>. Entre as várias competências decisórias e consultivas, ao CAAT compete aprovar os projetos do quadro de avaliação e responsabilização, o plano e relatório de atividades, e ainda acompanhar a execução do plano de atividades e do orçamento.

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

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

Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

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

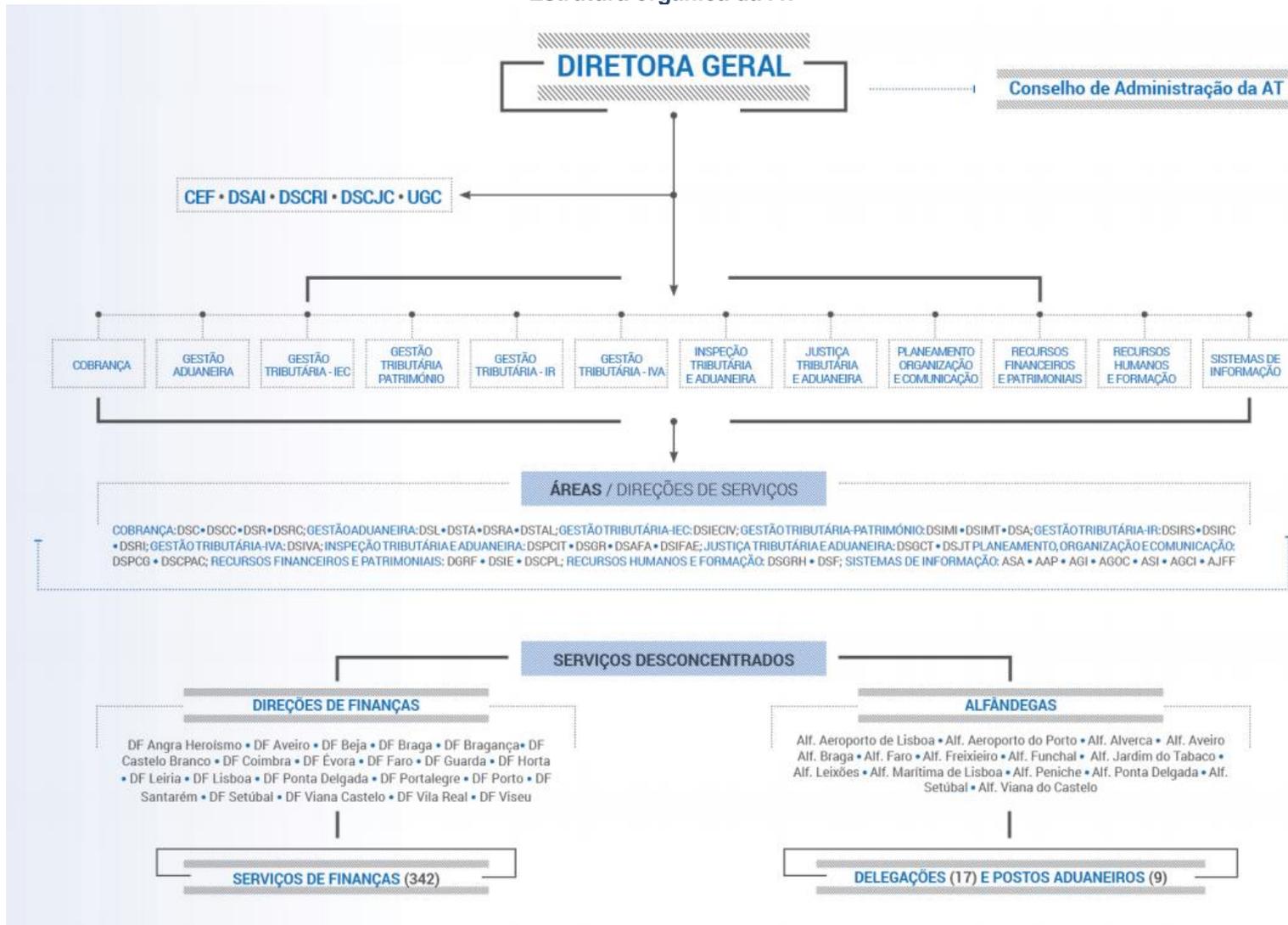
A sua estrutura orgânica está definida nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15/12, que aprova a missão, atribuições, órgãos de direção, tipo de organização interna, princípios e instrumentos de gestão, receitas, despesas e quadro de cargos de direção;
- Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12, 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 5932/2018, de 18/06, que determina a alteração das unidades orgânicas flexíveis da Autoridade Tributária e Aduaneira.

---

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

### Estrutura orgânica da AT



### 3. CONTEXTO

O contexto económico, social e político reveste-se de uma complexidade crescente, a que se adicionam as incertezas relacionadas com o processo de saída do Reino Unido da União Europeia (BREXIT) que, entre outros impactos para Portugal e para a AT, terá consequências nos processos de importação e exportação de mercadorias e da fiscalidade, particularmente na indireta (IVA e IEC).

O fenómeno da globalização torna essencial o reforço da cooperação a nível nacional e internacional visando designadamente, o aumento da eficácia na proteção das bases tributáveis uma vez que os grandes esquemas de evasão e fraude fiscal passaram, em larga medida, a ter caráter internacional e a ser tecnologicamente mais sofisticados.

Internamente, a aposta na simplificação e facilitação do cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras obriga à adaptação contínua dos sistemas de informação, tanto nas áreas de desenvolvimento de aplicações de suporte, como em infraestruturas tecnológicas. É essencial que se continue a desenvolver a oferta de serviços online ao contribuinte e de formas de comunicação e interação que permitam o acesso pelo contribuinte em tempo real e em qualquer local. Para tal é necessário potenciar a oferta de serviços através de dispositivos móveis e da internet.

Num contexto de inúmeras oportunidades tecnológicas, consolidadas ou emergentes, importa colocar o cidadão no centro dos processos da AT e capitalizar essas oportunidades por forma a simplificar os serviços disponibilizados, potenciando o cumprimento voluntário das obrigações fiscais, e promover o incremento da competitividade económica do País.

As iniciativas de simplificação da relação com o cidadão e os agentes económicos têm marcado o percurso de evolução da AT, e será também essa a linha de ação que se percorrerá no ano de 2019, com destaque para projetos como o IVA Automático, Fatura sem Papel, Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma (GIA), entre outros.

A informação enquanto um dos principais ativos da AT, desempenha um papel estratégico e decisivo no cumprimento da sua Missão, constituindo uma oportunidade de maior automatização das obrigações fiscais, simplificando o cumprimento e reduzindo as situações de erros praticados pelos contribuintes. Assim, em 2019 continuar-se-á a aposta no incremento da capacidade analítica, aprofundando a exploração já iniciada em 2018 de soluções de Qualidade de Dados, Big Data, Machine Learning e Inteligência Artificial.

A AT continuará a procurar suprir a necessidade de rejuvenescer e de reforçar os seus recursos humanos, que têm vindo a envelhecer, devido, em grande parte, às fortes restrições orçamentais na administração pública que têm impedido ações de recrutamento externo. Continuará também a investir na capacitação e na qualificação dos seus trabalhadores, preparando-os para responder com sucesso aos desafios com que se defrontam e assim incrementar a qualidade do serviço prestado.

## 4. PREVISÃO DA RECEITA FISCAL

O quadro seguinte apresenta a receita fiscal, total e desagregada por imposto, para o ano de 2018 (estimativa) e 2019 (previsão).

### Receita fiscal administrada pela AT

Milhões de euros

	2018 Estimativa	2019 Previsão	Variação	
			Absoluta	%
<b>Receita fiscal do Estado</b>	<b>44.327,2</b>	<b>45.635,2</b>	<b>1.308,0</b>	<b>3,0%</b>
<b>Impostos Diretos</b>	<b>19.425,1</b>	<b>19.688,7</b>	<b>263,6</b>	<b>1,4%</b>
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.790,4	12.905,0	114,6	0,9%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	6.274,9	6.335,8	60,9	1,0%
Outros	359,8	447,9	88,1	24,5%
<b>Impostos Indiretos</b>	<b>24.902,1</b>	<b>25.946,5</b>	<b>1.044,4</b>	<b>4,2%</b>
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	16.775,5	17.499,1	723,6	4,3%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.431,7	3.643,1	211,4	6,2%
Impostos de Selo (IS)	1.577,0	1.683,8	106,8	6,8%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.402,3	1.347,3	-55,0	-3,9%
Imposto sobre Veículos (ISV)	784,8	802,9	18,1	2,3%
Imposto Único de Circulação (IUC)	361,6	394,5	32,9	9,1%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	288,2	294,8	6,6	2,3%
Outros	281,0	281,0	0,0	0,0%
<b>Receita fiscal da Administração Local</b>	<b>3.301,0</b>	<b>3.448,0</b>	<b>147,0</b>	<b>4,5%</b>
Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)	1.492,0	1.521,0	29,0	1,9%
Imposto Municipal sobre Transmissões (IMT)	995,0	1.075,0	80,0	8,0%
Outros	814,0	852,0	38,0	4,7%
<b>por memória: PIB (taxa de crescimento homóloga real, em %)</b>	<b>2,3</b>	<b>2,2</b>		
<b>por memória: IPC (taxa de variação, em %)</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>		

Fonte: Ministério das Finanças, Relatório do Orçamento do Estado (OE) 2019, outubro de 2018, e Lei do OE 2019, dezembro de 2018.

Milhões de euros

	2018 Estimativa	2019 Previsão	Variação	
			Absoluta	%
Direitos aduaneiros de importação	175,0	210,3	35,3	20,1%

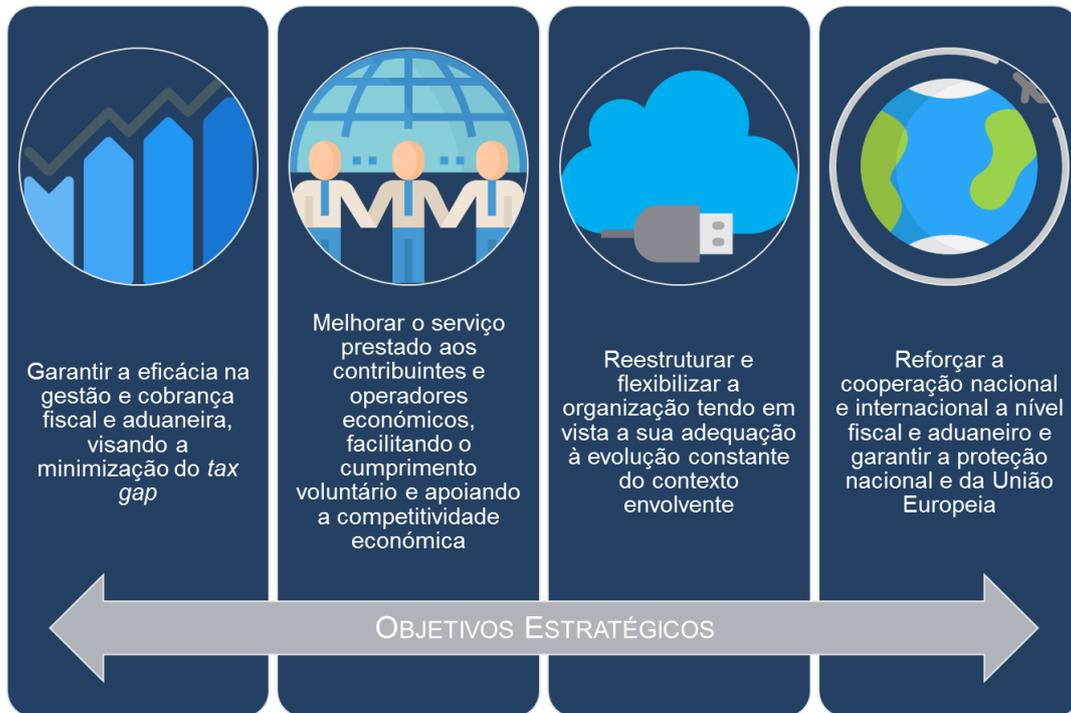
Fonte: AT e Lei do OE 2019, dezembro de 2018.

A previsão da receita fiscal líquida do Estado para 2019 totaliza 45.635,2 milhões de euros, representando um crescimento de 3% face à receita estimada para 2018. Relativamente à receita fiscal da Administração Local, esta representa 3.448 milhões de euros em 2019, registando um aumento previsto de 4,5% face à estimativa para o ano anterior.

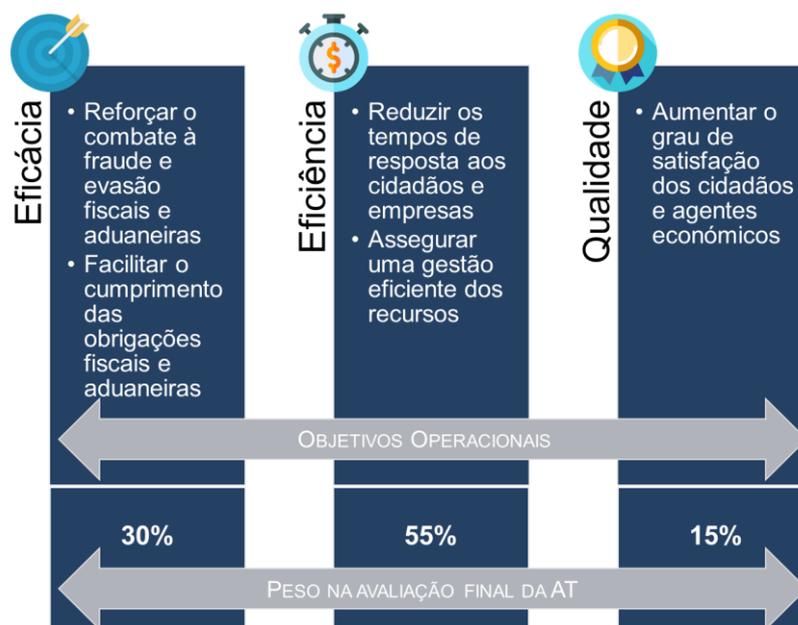
A previsão da receita bruta dos direitos aduaneiros é de 210,3 milhões de euros para 2019, representando um aumento de 35,3 milhões de euros face à estimativa de receita para 2018.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1 Objetivos Estratégicos



### 5.2 Objetivos Operacionais



### 5.3 Quadro de Avaliação e Responsabilização

O QUAR da AT é um instrumento de apoio à gestão, concebido para planear, monitorizar e avaliar o desempenho organizacional. Este instrumento é validado pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério das Finanças, sendo depois sujeito a aprovação da tutela.

A proposta do QUAR para o ano 2019 integra 5 objetivos e 19 indicadores, (mais um objetivo e mais três indicadores do que o do ano passado), o que decorre, essencialmente, da necessidade de dar cumprimento ao determinado na Lei do OE 2019 (art.º 16º, n.º 6 e art.º 25º), conduzindo a um reajustamento das ponderações dos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade. Assim, a ponderação do parâmetro “Eficácia” passou de 45% para 30%, a do parâmetro “Eficiência” passou de 35% para 55% e a do parâmetro “Qualidade” de 20% para 15%.

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

Com este objetivo pretende-se alcançar uma maior equidade e justiça fiscal, mediante uma atuação eficiente e eficaz na deteção, correção e penalização das situações de incumprimento, aumentando a perceção do risco da sua deteção e induzindo ao aumento dos níveis de cumprimento voluntário.

Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 1	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Cobrança coerciva (milhões de euros)	40%	[945,9;1.156,1]	1.322	DSGCT
<b>Descrição</b>				
Todas as dívidas cobradas no âmbito de execução fiscal.				
<b>Atividades</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Promover a eficiência na tramitação de dívida nova;</li> <li>◆ Monitorizar os sistemas de cobrança coerciva;</li> <li>◆ Imprimir rapidez de resposta às solicitações internas;</li> <li>◆ Disponibilizar mais e melhor informação de gestão e de suporte à decisão.</li> </ul>				

Indicador 2	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	40%	[1.200;1.500]	1.900	DSPCIT
Descrição				
<p>Montantes resultantes da correção de irregularidades detetadas no âmbito das ações inspetivas tributárias e aduaneiras. Inclui, à semelhança dos anos anteriores, não apenas as correções efetuadas diretamente pela inspeção, mas também as regularizações voluntárias efetuadas pelos contribuintes, em consequência dos procedimentos de inspeção.</p>				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Intensificar a presença da ITA no terreno através da realização de ações programadas a nível central, focadas em áreas de risco prioritárias;</li> <li>◆ Potenciar a utilização da informação financeira, proveniente da troca de informação internacional;</li> <li>◆ Intensificar, a nível central, a capacidade de acompanhamento de fenómenos de planeamento fiscal agressivo, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo;</li> <li>◆ Otimizar o potencial de sinergias de informação entre a área tributária e a área aduaneira, visando o incremento do conhecimento da atividade do contribuinte/operador económico e uma mais eficiente análise de risco;</li> <li>◆ Intensificar o recurso à ferramenta dos controlos multilaterais e a equipas de investigação conjuntas internacionais, quando aplicável, nomeadamente sob a égide da EUROPOL, OLAF ou EUROJUST.</li> </ul>				

Indicador 3	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	20%	[70;80]	90	DSJT
Descrição				
<p>O indicador integra processos tramitados no Sistema de Gestão das Contraordenações (SCO) e no Sistema dos Inquéritos Criminais (SINQUER), medindo a eficácia dos serviços na tramitação e conclusão de processos de contraordenação e de processos de inquérito criminal, incluindo nestes últimos a respetiva remessa ao Ministério Público, sendo caso disso.</p>				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Monitorizar os resultados e detetar desvios mensais;</li> <li>◆ Manter e qualificar os sistemas informáticos de suporte das contraordenações e inquéritos criminais no sentido de facilitar e reduzir os tempos de tramitação processual;</li> <li>◆ Implementar novos procedimentos automáticos de controlo de faltosos, bem como melhorar os existentes, de modo a alargar e melhorar a automatização de instauração de processos;</li> <li>◆ Controlar os processos suspensos por motivos legais;</li> <li>◆ Garantir a aplicação progressiva do SCO às contraordenações aduaneiras.</li> </ul>				

## Objetivo 2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Com este objetivo pretende-se aumentar os níveis de cumprimento voluntário, apoiando os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais, designadamente através da sua simplificação e da disseminação, em tempo útil e de forma acessível, de informação relevante.

Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 4	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Nível de cumprimento de obrigações declarativas	40%	[93;96]	100	DSIRS /DSIRC / DSIVA

#### Descrição

Este indicador afere os níveis de cumprimento da obrigação de entrega, dentro dos respetivos prazos legais. Para além das obrigações declarativas principais que conduzem à liquidação de imposto (declaração mod. 3 de IRS, mod. 22 de IRC e declaração periódica de IVA), este indicador passou também a incluir, este ano, uma obrigação declarativa de natureza contabilística, fiscal e financeira, a IES (Informação Empresarial Simplificada).

#### Atividades

- ◆ Promover a opção pela entrega da declaração automática do IRS por parte dos contribuintes abrangidos, aproximando o número de contribuintes que optam por esta declaração do seu universo potencial;
- ◆ Alargar as situações de pré-preenchimento das declarações de rendimentos, com especial enfoque para a declaração Modelo 3 do IRS;
- ◆ Disponibilizar aplicações (APP) para dispositivos móveis para cumprimento das obrigações fiscais (por exemplo: APP para comunicação de agregado familiar e para confirmação e entrega da declaração automática do IRS);
- ◆ Desenvolver procedimentos tendentes ao decréscimo do número de faltosos declarativos, através da depuração da base de dados cadastral, em conjugação com a área de registo de contribuintes, por forma a evitar a emissão de liquidações oficiosas para “falsos” contribuintes de IRC, com as consequências inerentes em termos de contencioso e cobrança coerciva;
- ◆ Desenvolver e implementar o projeto IVA automático.

Indicador 5	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	30%	[70;95]	60	DSPCG

#### Descrição

O indicador mede a capacidade de resposta da AT a pedidos de informação vinculativa, os quais respeitam ao enquadramento jurídico-tributário de situações concretas apresentadas pelos contribuintes e que os auxiliam no cumprimento adequado das suas obrigações.

#### Atividades

- ◆ Recuperar totalmente os atrasos verificados na divulgação de informações vinculativas e adotar procedimentos que agilizem a sua divulgação em termos futuros em ordem a reduzir as necessidades dos contribuintes de recorrerem a este tipo de pedidos;
- ◆ Detetar antecipadamente as questões que suscitam maiores dúvidas aos contribuintes com o objetivo de, atempadamente, proceder à produção e divulgação de doutrina que esclareça essas dúvidas;
- ◆ Acompanhar permanentemente os pedidos de informação vinculativa, e promover a uniformização das respostas;
- ◆ Introduzir novas funcionalidades no Sistema de Gestão de Informações Vinculativas (SIGIV).

Indicador 6	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	30%	[75;85]	95	DSCPAC
Descrição				
Capacidade de resposta da AT a pedidos de informação através do serviço online e-balcão, no prazo máximo de 3 dias. O e-balcão, com início em junho de 2014, é um serviço de atendimento eletrónico disponibilizado pela AT e que pode ser utilizado por todos os contribuintes para a obtenção de respostas e colocação de questões de âmbito bastante alargado incluindo aquelas que, tradicionalmente, apenas eram respondidas no atendimento presencial pelos serviços de finanças.				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Elaborar FAQ para as questões mais frequentes e melhorar as já existentes;</li> <li>◆ Elaborar (em antecipação) mensagens informativas quando se detetam situações potenciadoras de dúvidas ou geradoras de erros;</li> <li>◆ Aumentar a capacidade de resposta das unidades orgânicas periféricas, tornando-as menos dependentes do apoio e intervenção dos serviços centrais, designadamente através do desenvolvimento e disponibilização de mecanismos de integração e homogeneização de decisões (v.g. portais colaborativos);</li> <li>◆ Implementar, com base no sistema de atendimento eletrónico e-balcão, uma componente de BI (<i>Business Intelligence</i>) com o objetivo de identificar os assuntos/questões que com maior frequência são colocadas pelos contribuintes e as respetivas respostas.</li> </ul>				

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

Com este objetivo pretende-se garantir tempos de resposta aos contribuintes que lhes permitam o conhecimento atempado da sua situação fiscal e das suas obrigações, e assegurem o exercício pleno dos seus direitos e garantias. Trata-se de um objetivo de grande relevância para o aumento do cumprimento voluntário e para o reforço dos níveis de confiança e de satisfação dos contribuintes e agentes económicos.

Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 7	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Reclamações graciosas (prazo médio de decisão em meses)	20%	[3;3,8]	1	DSJT
Descrição				
Este indicador mede a eficiência da administração fiscal na apreciação e decisão no procedimento administrativo de reclamação graciosa, que constitui um dos meios de defesa mais utilizados pelos contribuintes. Reflete o empenho da AT em garantir aos contribuintes a efetividade das garantias que lhes estão consagradas na lei.				
Atividades				
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Monitorizar regularmente os resultados e detetar os desvios;</li> <li>◆ Melhorar as funcionalidades existentes no sistema do contencioso administrativo tributário;</li> <li>◆ Controlar a qualidade de informação existente na base de dados, de modo a que a situação processual constante na aplicação de suporte corresponda à real;</li> <li>◆ Monitorizar os tempos de pendência das reclamações graciosas nas unidades orgânicas, bem como os pedidos de informação do processo que impedem a sua decisão.</li> </ul>				

Indicador 8	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	20%	[55;65]	80	DSJT
Descrição				

Tal como no indicador anterior, este novo indicador do QUAR mede a capacidade da AT de apreciar e decidir processos de contencioso administrativo. Pretende-se reduzir significativamente as pendências neste tipo de processos, em ordem a prestar um melhor serviço aos contribuintes e assegurar-lhes cabalmente os seus direitos e garantias.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Potenciar os efeitos da descentralização na apreciação e decisão deste tipo de processos, através da melhoria da comunicação entre serviços centrais, em ordem a garantir a rápida disseminação de doutrina e instruções administrativas, o que permitirá a redução do número de intervenientes no processo de decisão, agilizando a mesma, e garantindo maior uniformidade nas decisões tomadas;</li> <li>◆ Colaborar na implementação de procedimentos que assegurem o conhecimento atempado pelos serviços das decisões tomadas pelos tribunais, arbitral e judicial, contribuindo assim, também, para a redução dos níveis de contencioso.</li> <li>◆ Monitorizar os tempos de pendência dos processos nas unidades orgânicas, designadamente a subida do recurso hierárquico no prazo legal de 15 dias para a entidade competente para a sua apreciação e decisão (salvo casos de revogação) e os pedidos de informação do processo que podem impedir a sua decisão.</li> </ul>

Indicador 9	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%)	20%	[93;95]	100	DSR
Descrição				

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 antes do final 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.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Executar, com celeridade, os procedimentos relativos à autorização dos reembolsos;</li> <li>◆ Controlar situações de risco de pagamento fora de prazo, designadamente através da articulação e estreita colaboração entre os serviços com intervenção nesta matéria, a fim de prevenir pagamentos de juros por atraso no pagamento do reembolso;</li> <li>◆ Promover ajustamentos ao nível dos sistemas de informação, nomeadamente eliminação da funcionalidade do “Despacho”, passando os reembolsos que não foram selecionados pela matriz de risco, diretamente para a ordem de autorização de saldos.</li> </ul>

Indicador 10	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária, em dias)	20%	[15;25]	10	DSR/DSIRS

#### Descrição

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

#### Atividades

- ◆ Definir atempadamente as regras aplicáveis no sentido de garantir que os procedimentos de validação central e liquidação das declarações de IRS se iniciem em momento próximo ao do início do prazo de entrega das declarações;
- ◆ Após a liquidação, acompanhar rigorosamente os procedimentos subsequentes até à emissão e pagamento dos reembolsos;
- ◆ Promover a opção pela declaração automática de IRS (“IRS Automático”), mediante a divulgação de informação sobre este regime e respetivas vantagens.

Indicador 11	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Desalfandegamento de mercadorias- Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	20%	[5;9]	3	DSRA

#### Descrição

Este indicador mede a eficiência da AT no desalfandegamento das mercadorias e visa a melhoria do serviço prestado aos operadores económicos. Pretende-se facilitar o comércio, mas sem descuidar, no entanto, a manutenção de um nível do controlo adequado à prevenção da fraude fiscal e aduaneira, bem como de proteção e segurança da sociedade em geral.

#### Atividades

- ◆ Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos e dotá-los de novas funcionalidades;
- ◆ Desmaterializar a declaração aduaneira em ordem a simplificar e acelerar o processo de desalfandegamento;
- ◆ Aumentar o grau de automatização das ações asseguradas pelos sistemas.

## Objetivo 4. Assegurar uma gestão eficiente dos recursos

Este objetivo visa aumentar a eficiência na gestão da AT, quer no que se refere aos recursos humanos, designadamente através da melhoria das competências dos trabalhadores da AT e do atempado reconhecimento e processamento das valorizações remuneratórias, quer relativamente aos recursos materiais, assumindo, neste âmbito, particular relevância, a obtenção de elevados níveis de disponibilidade da infraestrutura e dos sistemas de informação.

Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 12	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	70%	[90;95]	100	DSGRF/DSGRH

### Descrição

Este indicador mede a representatividade (em %) dos trabalhadores da AT que obtiveram um aumento remuneratório (processado até final do mês seguinte ao do encerramento da avaliação SIADAP no sistema central) relativamente ao total de trabalhadores que tendo direito a valorização remuneratória, tenham o seu processo de avaliação de desempenho encerrado.

### Atividades

- ◆ Monitorizar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho dos trabalhadores da AT;
- ◆ Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT;
- ◆ Promover o cumprimento das fases do processo avaliativo;
- ◆ Garantir o encerramento central do processo avaliativo 2017/2018;
- ◆ Identificar o universo de trabalhadores que reúnem 10 ou mais pontos e que conseqüentemente podem beneficiar das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão e proceder a essas alterações.

Indicador 13	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Aprovação de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)	10%	[2;4]	6	DSGRH

### Descrição

Este indicador, que contempla os regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário aprovados, pretende dar cumprimento ao previsto no nº 1 do art.º 25º da Lei do OE para 2019, que determina que “os serviços públicos inscrevem nos seus QUAR para 2019 objetivos de gestão dos trabalhadores que integrem práticas de gestão eficiente e responsável”.

### Atividades

- ◆ Elaborar propostas de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário, desagregadas por tipologia de horário;
- ◆ Compilar todas as tipologias de horários existentes;
- ◆ Apresentar propostas de procedimento desmaterializado, para solicitar a autorização para a prática de modalidade de horário/prestação de trabalho.

Indicador 14	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Nível de formação ministrada aos trabalhadores	10%	[70;80]	95	DSF
Descrição				

Este indicador mede a disponibilização de formação aos trabalhadores da AT e visa o aumento e diversificação das respetivas competências, habilitando-os para os desafios que se colocam à organização e para a prestação de serviços de qualidade.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Desenvolver programas de formação em áreas que se revelarem críticas, bem como noutras matérias identificadas numa lógica anual ou bienal em colaboração com os dirigentes das áreas de negócio;</li> <li>◆ Concretizar ações de formação decorrentes da implementação de novos projetos e iniciativas da AT e da revisão e/ou alteração de diplomas ou normas, por força de alterações legislativas que a tal conduzam;</li> <li>◆ Produzir em colaboração com as áreas de negócio novos cursos para formação à distância, com destaque para: dois cursos em <i>b-learning</i> no âmbito da Investigação Criminal; dois cursos de Direito Civil – Interação com o IMT e o IMI;</li> <li>◆ Promover a participação de quadros da AT em formações presenciais da CEPOL particularmente relevantes para a investigação criminal e informática forense, no quadro do protocolo assinado com a UNCEPOL;</li> <li>◆ Promover a cooperação com a CEPOL em atividades associadas a áreas temáticas altamente especializadas, muitas vezes com recurso a <i>webinars</i>, que estimulam uma partilha de experiências rica em interatividade.</li> </ul>

Indicador 15	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	10%	[95;98]	99	SI
Descrição				

Este indicador mede o grau de disponibilidade (em termos de representatividade percentual do total de horas de disponibilidade real relativamente ao total de horas de disponibilidade previsto) da infraestrutura e sistemas de informação de acordo com padrões internacionais como o APDEX - *Application Performance Index*. Pretende-se, mais uma vez, assegurar a prestação de um serviço de qualidade elevada.

Atividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assegurar a melhoria e a expansão das plataformas de sistemas e das bases de dados;</li> <li>◆ Garantir um processo de gestão de alterações que contribua para um melhor controlo e planeamento das passagens a produção de novas versões ou aplicações;</li> <li>◆ Dar continuidade ao processo de renovação do ambiente de trabalho dos serviços locais promovendo a atualização do parque informático;</li> <li>◆ Aumentar a capacidade da infraestrutura de comunicações no <i>datacenter</i>, por forma a acomodar a evolução verificada nas plataformas dos sistemas centrais e a interligação com entidades externas;</li> <li>◆ Desenvolver as ações que constam do Plano de Continuidade, necessárias à implementação de um centro alternativo de <i>Disaster Recovery</i>.</li> </ul>

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

Com este objetivo pretende-se aumentar os níveis de satisfação e confiança dos cidadãos, designadamente através da disponibilização de serviços de atendimento de elevada qualidade, com particular enfoque nos canais de atendimento não presencial e da garantia de níveis elevados de segurança dos sistemas de informação.

Este objetivo integra os seguintes indicadores:

Indicador 16	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	30%	[72;78]	90	DSPCG
Descrição				

Este indicador mede o nível de satisfação dos contribuintes e outros agentes económicos, através de inquérito disponibilizado no Portal das Finanças. Pretende-se identificar necessidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, ajustando-o às necessidades e expectativas dos utilizadores desses serviços.

### Atividades

- ◆ Otimizar os mecanismos de pesquisa do Portal das Finanças;
- ◆ Criar mecanismos flexíveis para adequar a oferta de serviços às características de utilizador do Portal das Finanças;
- ◆ Enriquecer o conjunto de características observáveis para adequar a oferta de serviços;
- ◆ Incorporar as condicionantes temporais de oportunidade e necessidade de utilização dos serviços na forma como os mesmos são apresentados;
- ◆ Consolidar os mecanismos de gestão da oferta de serviços num ponto único de modo a permitir a gestão ágil e centralizada nos mesmos.

Indicador 17	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	30%	[75;85]	95	DSCPAC
Descrição				

O indicador mede a representatividade (em %) do total de chamadas servidas em relação ao total de chamadas recebidas no CAT, incluindo também a medição da representatividade do total das chamadas que foram servidas nos dois primeiros minutos. Pretende-se melhorar a capacidade e a qualidade de resposta do canal telefónico, contribuindo, assim também, para a redução da procura do atendimento presencial.

### Atividades

- ◆ Reforçar a estrutura de atendimento telefónico com mais trabalhadores, com perfil adequado;
- ◆ Divulgar eficazmente a autenticação segura para que o atendimento se realize com elevados padrões de qualidade e satisfação dos utilizadores;
- ◆ Realizar ações de formação e atualização técnica aos trabalhadores afetos ao atendimento telefónico;
- ◆ Preparar a “campanha do IRS” contratando o serviço de *call center* virtual (*globalphone*) durante os meses de abril, maio e junho;
- ◆ Automatizar o atendimento relativo a reembolsos de IRS e IVA.

Indicador 18	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	20%	[12;18]	25	DSCPAC

#### Descrição

Este indicador mede a representatividade (em %) do número de contactos efetuados através dos canais não presenciais (telefónico e e-balcão) relativamente ao total de atendimentos prestado pela AT. Pretende-se o aumento do recurso, por parte dos contribuintes e outros agentes económicos, aos canais de atendimento não presencial, obstando ao registo de elevados tempo de espera no canal presencial.

#### Atividades

- ◆ Reforçar os canais de atendimento não presencial, tornando-os mais atrativos para os contribuintes e operadores económicos;
- ◆ Divulgar eficazmente a utilização dos canais de atendimento não presencial;
- ◆ Realizar ações de formação e atualização técnica para trabalhadores afetos ao atendimento telefónico e e-balcão.

Indicador 19	Ponderação no objetivo	Meta	Valor Crítico	Serviço responsável
Índice de segurança da informação (%)	20%	[77;80]	95	SI

#### Descrição

Este indicador mede a representatividade (em %) dos riscos informáticos identificados e evitados pelos sistemas de informação da AT relativamente ao total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira. Pretende-se, assim, garantir níveis de segurança da informação em linha com os padrões e as melhores práticas internacionais e, deste modo, reforçar também a confiança dos cidadãos nos Sistemas de Informação da AT.

#### Atividades

- ◆ Promover o processo de certificação conforme a norma ISO 27001:2013, relacionada com a gestão da segurança da informação;
- ◆ Controlar os acessos aos recursos de informação, abrangendo as atividades de controlo do acesso dos utilizadores aos vários sistemas, de controlo dos acessos aos dados, bem como assegurar os procedimentos de certificação digital;
- ◆ Controlar as ameaças aos recursos de informação englobando, nomeadamente, as atividades de controlo do tráfego Internet, de proteção das redes e a deteção e bloqueamento de acessos indevidos ou fraudulentos;
- ◆ Assegurar a conformidade com as normas e *standards* de segurança, visando a deteção de falhas de segurança das aplicações e tecnologia, a monitorização do cumprimento das regras de segurança, assim como o apoio a auditorias e órgãos judiciais na recolha de prova digital;
- ◆ Dar cumprimento às exigências impostas pelo Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) através de um conjunto de iniciativas que visam garantir mecanismos de proteção de dados capazes de responder às necessidades identificadas, bem como endereçar a cabal resposta ao exercício dos direitos dos cidadãos, consagrados no referido Regulamento.

## 5.4 Projetos em destaque

Nesta secção destacam-se alguns dos projetos relevantes planeados para 2019:

Projeto	Objetivo
<b>GIA - Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma</b>	Desenvolver uma solução integrada que permita, através de ferramentas de <i>Advanced Analytics</i> , a análise avançada de informação relativa à atividade fiscal e económica dos contribuintes singulares sem contabilidade organizada, que exerçam ou possam vir a exercer uma atividade por conta própria, possibilitando a interação proactiva com os contribuintes através dos diferentes canais de comunicação e a disponibilização de informação relevante no contexto da gestão integrada da sua atividade. Serão disponibilizadas componentes que visam a simplificação e apoio no cumprimento do preenchimento e entrega das declarações cadastrais (de início, alteração e cessação de atividade), designadamente através de algoritmos que agilizem esses processos (" <i>machine learning</i> "), da utilização de mecanismos de ajuda em contexto ao contribuinte (diminuindo as necessidades de obtenção de esclarecimentos através dos canais tradicionais); a emissão de alertas relacionados com o ciclo de vida da atividade (nomeadamente prazos de cumprimento declarativo e de pagamento; alterações ao volume de negócios que impliquem mudanças de enquadramento (IVA e IRS)); e a disponibilização de <i>dashboard</i> com indicadores de atividade económica, para acompanhamento da atividade (volume de negócios; valor do IVA liquidado, valor do IRS retido, número de faturas, faturas-recibo e recibos emitidos).
<b>Desenvolvimento do sistema de contabilização das receitas fiscais e aduaneiras</b>	Operacionalizar a interligação com a Entidade Contabilística Estado, tendo em vista efetuar, de forma automática, o reporte contabilístico orçamental com base em registos diários, e o reporte da informação contabilística na base de acréscimo, e assegurar o reporte de informação associado às Regiões Autónomas, Municípios, Freguesias e outras Entidades Externas.
<b>Aplicação do CAU (Código Aduaneiro da União) e modernização das Alfândegas da UE</b>	Proporcionar a modernização de sistemas e processos aduaneiros para efeito da integral aplicação do CAU, a fim de permitir todo o intercâmbio de informações entre as autoridades aduaneiras, entre estas e os operadores económicos ou entidades externas dentro e fora da União Europeia, bem como o armazenamento dessas informações, efetuadas através de técnicas de processamento eletrónico de dados.
<b>Rastreabilidade dos tabacos</b>	Implementação do sistema de rastreabilidade e do elemento de segurança dos produtos de tabaco, em colaboração com a Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM). Este sistema consiste na marcação de todas as embalagens de tabaco com um identificador único, que permita registar todos os movimentos dos produtos de tabaco num sistema informático em fase de criação, passando a ser possível a sua localização, desde a produção até ao último operador económico antes do primeiro retalhista.
<b>Evolução e disponibilização de novas APP</b>	Disponibilizar novas APP e desenvolvimento/melhoria das já existentes, designadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ APP de acesso ao serviço e-balcão;</li> <li>✓ APP para marcação prévia de atendimento presencial.</li> <li>✓ APP de pagamentos; serão desenvolvidas novas funcionalidades, nomeadamente dotar a aplicação de um módulo de adesão ao Pagamento em Prestações; incluir informação adicional nos Dados de Identificação; integração de funcionalidade de efetuar autoliquidação (IUC, Guia de Autoliquidação de IRC) possibilitando o pagamento imediato através do MBWay, possibilitar a adesão às notificações no Portal das Finanças, incluir funcionalidades de alertas/notificação, com possibilidade de apagar e/ou guardar mensagem, nomeadamente quanto a prazos de pagamento, avisos de débito direto, divergências, situações anómalas, créditos suspensos, etc.</li> </ul>

Projeto	Objetivo
<b>e-Taxfree (2ª fase)</b>	Implementar a segunda fase do projeto <i>E-Taxfree</i> que estabelece um sistema eletrónico de comunicação dos dados dos viajantes e das respetivas aquisições que pretendam beneficiar da isenção de imposto sobre o valor acrescentado nas compras realizadas em Portugal, no uso da autorização legislativa concedida pelo artigo 151.º da Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março.
<b>IVA e-commerce</b>	Implementar o alargamento do modelo do mini-balcão (MOSS) ao comércio eletrónico e implementar as alterações que se revelem necessárias ao tratamento declarativo do mesmo no âmbito dos sistemas aduaneiros, nos termos das alterações à Diretiva IVA e ao Regulamento de execução, bem como de outros que decorram das decisões que vierem a ser tomadas ao nível da UE.
<b>Avaliação Geral da Propriedade Rústica</b>	Iniciar os trabalhos técnicos com vista à alteração da metodologia de avaliação de prédios rústicos, metodologia esta apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando a aptidão edafo-morfológica dos terrenos (tendo como referência o valor de mercado e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existente).
<b>DMIS- Declaração mensal do Imposto do Selo</b>	Criar um sistema liquidador em sede de imposto do selo para várias verbas da tabela geral, com a criação de um novo modelo declarativo (DMIS) o qual terá efeitos positivos ao nível do tratamento da informação sobre a receita cessante/despesa fiscal e ao nível do controlo inspetivo.
<b>e-balcão inteligente - 1ª fase</b>	<p>Construção de uma arquitetura tecnológica que permita a prestação de serviços de resposta automatizada a pedidos de esclarecimento de baixa complexidade e um aumento da celeridade e da precisão da resposta da AT em todos os casos.</p> <p>Numa primeira fase, serão criadas as bases em que assentará a estruturação da solução global e que se consubstanciará na implementação das seguintes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. prototipagem do sistema “e-balcão inteligente” numa área piloto, compreendendo as fases de caracterização do problema, dos objetivos e do impacto esperado; preparação de dados; implementação do modelo de análise e processamento com recurso a aprendizagem automática (<i>machine learning</i>); prototipagem do modelo e testes de funcionalidade do protótipo na sua ligação à ferramenta de <i>Customer Relationship Management</i> – CRM implementada na AT (apoio à triagem de perguntas; à classificação, à pesquisa e ao agrupamento das respostas; e à elaboração da própria resposta);</li> <li>2. disponibilização aos contribuintes, via Portal das Finanças, de um mecanismo para auxiliar as pesquisas com um assistente virtual e otimizar as Questões Frequentes.</li> </ol>
<b>Submissão SAF-T/IES</b>	Criar um sistema que efetua todo o circuito de submissão, validação e processamento de dados de um SAF-T para o pré-preenchimento dos Anexos A e I da IES, e que comunica com o Banco de Portugal, o Instituto Nacional de Estatística (INE) e outras Entidades a informação processada.
<b>IVA automático – 2ª fase</b>	<p>Agilizar o processo de preenchimento e liquidação da declaração de IVA, estando inserido na linha de simplificação da relação dos contribuintes com a AT, prevista na medida Simplex #065/2017 IVA automático +, cuja 1ª fase (pré-preenchimento da DP IVA com dados das faturas e faturas-recibo emitidas no Portal das Finanças) foi concluída em 2018.</p> <p>Este projeto terá mais duas fases: Fase 2 – pré-preenchimento com recurso a dados do sistema e-Fatura, com alargamento dos campos pré-preenchidos: inclusão de IVA dedutível e Fase 3 – automatização de procedimentos para facilidade acrescida do contribuinte.</p>

## 5.5 Projetos enquadrados no Programa SIMPLEX+

Para além dos projetos referidos nos pontos anteriores, a AT planeia implementar os seguintes projetos relevantes para a sua relação com os contribuintes, no âmbito do Programa Simplex+:

Projeto	Objetivo
<b>Notificações mais simples</b>	Simplificação e inteligibilidade das interações da Administração Pública com os cidadãos. A Justiça Tributária identificou as notificações que ocorrem no âmbito do processo de contraordenação tributária, por sinal as mais relevantes e, que ficaram “sinalizadas” tendo em vista operar a mencionada simplificação.
<b>Reembolso de IVA para sujeitos fora da Comunidade + simples</b>	Possibilitar a submissão eletrónica do pedido de reembolso de IVA pelo não residente de fora da UE e implementação de regras de controlo e validação automáticas.
<b>Alfândega + simples</b>	Permitir que no Portal das Finanças as pessoas possam saber se a sua encomenda já foi declarada à alfândega..
<b>Declarações aduaneiras + simples</b>	Interligar os vários sistemas informáticos aduaneiros (STADA e SDS), permitindo avançar no processo de desmaterialização dos processos aduaneiros associados ao fluxo de entrada de mercadorias, através do desenvolvimento e implementação de automatismos que permitem substituir procedimentos manuais por processos informáticos.
<b>Fatura sem papel – 1ª fase</b>	Criar um sistema que permita à Administração Tributária acompanhar e reforçar iniciativas que promovam a criação das condições para a desmaterialização de documentos, incentivando a adoção, pelos agentes económicos, de sistemas de faturação eletrónica, permitindo que vejam reduzidos os seus custos de contexto e estimulando o desenvolvimento e a utilização, pelos mesmos, de novos instrumentos tecnológicos, que incorporem uma filosofia de inovação e de desburocratização.
<b>Morada Única Digital (MUD) e Notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças</b>	<p>Adaptar os sistemas informáticos da AT, em particular os de cadastro, à Morada Única Digital (MUD), prevista na medida Simplex #014/2018 Morada Única Digital. A implementação da MUD tem impacto nas notificações e citações e também nas regras relativas à representação fiscal.</p> <p>Face às novas regras de endereçamento, este projeto, cuja operacionalização está dependente da disponibilização da plataforma da Agência para a Modernização Administrativa e dos protocolos que forem estabelecidos, terá ainda de ser desenvolvido tendo em consideração o projeto das “Notificações eletrónicas no Portal das Finanças”, relativo ao novo meio de notificação/citação fiscal criado recentemente através do aditamento do artigo 38.º-A ao Código do Procedimento e Processo Tributário, introduzido pelo artigo 297.º da Lei nº 71/2018, de 31 de dezembro (Lei do OE/2019).</p> <p>Por via destes novos serviços, deixará de necessitar de ser autonomamente implementada a medida Simplex #169/2016 Notificações fiscais eletrónicas para não residentes, uma vez que os mesmos criarão as condições para que possam ser disponibilizadas as citações e notificações eletrónicas aos contribuintes não-residentes através de suporte eletrónico, dispensando a obrigatoriedade de nomeação de representante fiscal.</p>

Projeto	Objetivo
<b>Processos inspetivos fiscais online</b>	Introduzir a desmaterialização do procedimento inspetivo, proporcionando aos contribuintes inspecionados, a disponibilização, na sua área do Portal das Finanças, de todas as fases do procedimento inspetivo a que venham a estar sujeitos, garantindo também o acesso ao histórico do procedimento.
<b>Tribunais Tributários em linha</b>	Implementação de uma solução de tramitação eletrónica entre os Tribunais Tributários e a Autoridade Tributária, para permitir que o contencioso judicial com entrada obrigatória ou facultativa nos serviços da AT seja remetido para o Tribunal Administrativo e Fiscal em formato eletrónico (peças processuais relativas à impugnação judicial – de entrega facultativa na AT; peças processuais relativas a oposições à execução fiscal, reclamações do artigo 276.º do CPPT e embargos de terceiro – que obrigatoriamente são apresentadas perante a AT).
<b>Janela Única Aduaneira – Validação de Certificados</b>	Permitir a validação automática do Documento Comum de Entrada Veterinário, certificado associado à importação de géneros alimentícios de origem animal.
<b>Pagamento em prestações no Portal das Finanças</b>	Disponibilização do acesso no Portal de Finanças para submissão de pedido de pagamento a prestações de dívidas em execução fiscal. Esta medida tem por objetivo a simplificação da interação dos contribuintes com a AT e simultaneamente reduzir o atendimento nos serviços locais.

## 5.6 Outras Atividades

Neste capítulo são apresentadas atividades planeadas, que apesar de não estarem representadas no QUAR através de indicadores de desempenho, se destacam pelo seu impacto no serviço prestado ao contribuinte, na cooperação interinstitucional e na eficiência e eficácia organizacional. Estas atividades estão enquadradas pelos objetivos operacionais do QUAR da AT.

OB 1 – Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	Área
◆ Controlar, em articulação, com a área de gestão do risco, o cumprimento declarativo dos contribuintes abrangidos pelo regime simplificado em IRC que vêm a ser excluídos por inobservância dos requisitos	IR
◆ Controlar o cumprimento dos limites “de minimis” em matéria de benefícios fiscais e seu reporte à Agência para o Desenvolvimento e Coesão, IP	IR
◆ Controlar os benefícios fiscais invocados na declaração de rendimentos Modelo 22 do IRC, nomeadamente dos que operam por dedução à coleta e que são passíveis de reporte, incluindo os contribuintes abrangidos pelo Regime Especial dos Grupos de Sociedades (RETGS)	IR
◆ Tratar e disponibilizar a informação proveniente da troca automática de informação	IR
◆ Adequar os sistemas informáticos nacionais ao BREXIT	Gestão aduaneira
◆ Dar continuidade aos trabalhos conducentes ao desenvolvimento de um novo sistema eletrónico centralizado para apoiar e racionalizar a gestão dos regimes especiais	Gestão aduaneira
◆ Assegurar a representação de Portugal, a nível comunitário, na discussão das questões fiscais, no âmbito dos IEC e ISV	IEC
◆ Acompanhar a revisão da Diretiva 92/83/CEE, do Conselho, de 19 de outubro, tendo em vista a adoção de soluções legais que acolham as preocupações e interesses do país	IEC

OB 1 – Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	Área
♦ Alargar a comunicação entre os diversos sistemas informáticos de contencioso e da gestão de créditos, de modo a agilizar o cruzamento de informação e automatizar a comunicação das decisões com impacto no processo executivo	JTA
♦ Alargar a comunicação entre os diversos sistemas informáticos das infrações fiscais e os sistemas do cadastro, inspeção tributária, gestão de imposto e cobrança para reforço do controlo de faltosos e dos processos suspensos por motivos legais	JTA
♦ Automatizar a instauração no sistema de contraordenação dos autos de notícia provenientes da GNR	JTA
♦ Aumentar a perceção dos cidadãos e agentes económicos sobre a eficácia da AT no sancionamento das infrações fiscais	JTA
♦ Desmaterializar o Procedimento Inspetivo	ITA
♦ Disponibilizar e evoluir funcionalmente o Analisador de SAF-T	ITA
♦ Operacionalizar o modelo de controlo dos novos Contribuintes/Operadores Económicos	ITA
♦ Identificar e analisar riscos através de um modelo de avaliação do risco de cumprimento fiscal (ARCF)	UGC
♦ Intensificar a utilização de Acordos Prévios de Preços de Transferência (APPT)	UGC
♦ Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais por parte de pessoas singulares de elevado rendimento e património, ou que evidenciem manifestações de fortuna congruentes com os rendimentos ou património que serviram de base à constituição do cadastro das pessoas singulares, ou ainda que sejam considerados relevantes atendendo à sua relação jurídica ou económica com entidades de elevada relevância económica e fiscal	UGC
♦ Acompanhar a implementação da declaração de informação financeira e fiscal dos grupos multinacionais	UGC
♦ Utilizar de forma eficiente a informação disponibilizada pelos instrumentos de troca de informação nacionais e internacionais	UGC
♦ Controlar os benefícios fiscais e as isenções concedidas automaticamente	Património
♦ Detetar situações de falta de liquidação ou de caducidade de benefícios, gerando ganhos de eficácia na cobrança e redução da evasão fiscal	Património
♦ Efetuar o cruzamento da informação resultante da Modelo 1 de Imposto do Selo relativa às transmissões gratuitas (IStg) com a constante do Registo de Contribuintes, Cadastro Automóvel e Matriz Predial	Património
♦ Controlar as inscrições e atualizações das matrizes, através do cruzamento da informação das avaliações definitivas com a informação das matrizes prediais	Património
♦ Estudar e concretizar medidas de saneamento da informação cadastral e de correção de enquadramento dos contribuintes	Cobrança
♦ Assegurar, a nível técnico, a negociação e revisão das Convenções para evitar a Dupla Tributação e os Acordos para Troca de Informações em Matéria Fiscal	CEF
♦ Assegurar a representação da AT nas comissões e grupos de trabalho de organizações internacionais, designadamente no quadro da União Europeia, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico/Quadro Inclusivo BEPS e do Fórum Global	CEF
♦ Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral (PICAT) VI (2019/2021) - Grupo de Trabalho de Alto Nível (GTAN)	DSCRI

<b>OB 1 – Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras</b>	<b>Área</b>
◆ Atualizar e dinamizar o portal das Alfândegas da CPLP	DSCRI
◆ Dinamizar e coordenar programas de cooperação e assistência técnica bilateral com as administrações aduaneiras da Comunidade de Países de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)	DSCRI

<b>OB 2 – Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b>	<b>Área</b>
◆ Elaborar e divulgar instruções e informação, tendo em vista a harmonização de procedimentos e esclarecimento dos clientes internos e externos	Transversal
◆ Gerir as FAQ por forma a mante-las atualizadas e uniformizar o seu teor	Transversal
◆ Acompanhar permanentemente os pedidos de informação, e promover a uniformização das correspondentes respostas	Transversal
◆ Consolidar os sistemas de informação e de suporte	Transversal
◆ Identificar e propor medidas de simplificação administrativa e legislativa	Transversal
◆ Fomentar no contexto de um novo modelo de relacionamento com os grandes contribuintes, a vertente de assistência proporcionando segurança às suas opções, e, dessa forma, contribuir para melhorar o cumprimento voluntário e reduzir o contencioso	UGC
◆ Colaborar com a DG TAXUD na atualização do Portal TAXEDU e colaborar com a DSCPAC na disseminação da utilização do Portal no contexto da promoção da literacia fiscal	RHF
◆ Divulgar a Cidadania Fiscal no Portal das Finanças e na Intranet, participar em ações externas de sensibilização nas escolas, universidades, feiras de empregos etc.	POC
◆ Desenvolver projetos de promoção ativa do cumprimento voluntário das obrigações tributárias e aduaneiras, nomeadamente com as entidades representativas de classes profissionais (v.g. advogados e médicos), alertando-os para as obrigações declarativas e de pagamento, por telefone e e-mail, e divulgando a respetiva <i>newsletter</i>	POC
◆ Promover a entrega de petições relativas a meios impugnatórios diretamente através do Portal das finanças	JTA
◆ Melhorar a informação disponibilizada ao contribuinte sobre as suas obrigações fiscais e aduaneiras através do Portal das Finanças	JTA
◆ Realizar segundas notificações de forma automática, de modo a reduzir o trabalho manual nos SF e o cumprimento do artigo 39.º do CPPT	Cobrança
◆ Agilizar os circuitos de informação com os serviços regionais/locais	IVA

<b>OB 3 – Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b>	<b>Área</b>
◆ Integrar no circuito DUC e conseqüentemente nos sistemas de cobrança fiscais da cobrança das receitas provenientes da futura Declaração Mensal de Imposto do Selo (DMIS)	Cobrança
◆ Continuar a centralização da gestão de toda a informação relativa aos dados de contacto com os contribuintes, nomeadamente, os endereços de e-mail, adesão à via CTT e contato telefónico para envio de SMS	Cobrança
◆ Fomentar a fiabilização dos contactos telefónico e de e-mail	Cobrança

<b>OB 3 – Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b>	<b>Área</b>
◆ Continuar o processo de integração da cobrança das receitas aduaneiras no circuito DUC e, conseqüentemente, nos sistemas de cobrança	Cobrança
◆ Elaborar e executar um plano de recuperação das pendências nos processos relativos a pedidos de autorização ministerial, como sejam os de reporte de prejuízos e de dedução de gastos de financiamento líquido, de transmissibilidade de benefícios fiscais e nos processos relativos a depreciações e amortizações	IR
◆ Promover o alargamento do sistema informático de gestão de reembolsos internacionais (SGRI) a todos os tipos de reembolsos internacionais, em ordem a agilizar o respetivo processo de decisão e a reduzir respetivo prazo de pagamento	IR
◆ Verificar o nível de antiguidade dos processos de contencioso administrativo de primeiro grau que aguardam a decisão da entidade competente, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de decisão de 4 meses estabelecidos no art.º 57.º da Lei geral Tributária (LGT)	JTA
◆ Proceder com celeridade à restituição consagrada no artigo 35.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de julho de coimas aos contribuintes quando existe duplicação de pagamento ou inexistência de infração	JTA
◆ Introduzir um sistema de alertas de gestão do contencioso para situações de pendências usualmente geradores de consequências processuais ou de encargos financeiros para o Estado pela não execução no prazo legal estabelecido para o efeito	JTA
◆ Controlar a decisão dos recursos hierárquicos no prazo de 60 dias conforme estipulado no art.º 66.º do CPPT	JTA
◆ Investigar eventuais entropias que, nos sistemas informáticos, inibam a evolução da tramitação processual	JTA
◆ Desenvolver os trabalhos necessários para efeitos da primeira fase do sistema ICS2, associada ao tratamento das remessas postais e correio expresso (2018-2020)	Gestão aduaneira
◆ Assegurar a resposta atempada aos pedidos formulados por operadores económicos e pelas entidades competentes de outros EM no âmbito do Excise Movement and Control System (EMCS)	IEC
◆ Identificar e implementar medidas e ações que visem a redução do número de pedidos do e-balcão	Transversal

<b>OB 4 – Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b>	<b>Área</b>
◆ Acompanhar a execução orçamental das receitas administradas pela AT	Cobrança
◆ Estabelecer e aperfeiçoar os protocolos com outras entidades públicas para obtenção, de forma sistemática, de informação relevante para a AT, em particular no âmbito da informação cadastral	Cobrança
◆ Identificar e implementar as medidas e ações tendentes à redução da percentagem de reembolsos pagos por cheque	Cobrança
◆ Criar uma base de dados do conhecimento com a descrição e identificação dos procedimentos e soluções preconizadas por forma a evitarem-se pedidos recorrentes de intervenção pelos serviços	JTA

OB 4 – Assegurar uma gestão eficiente dos recursos	Área
◆ Associar os encargos financeiros relativos ao pagamento de juros indemnizatórios e de mora pelo atraso na execução das decisões judiciais, bem como os encargos com a prestação indevida de garantias ao contencioso que lhe deu origem, tendo como suporte a aplicação de sistema de gestão dos encargos financeiros do contencioso	JTA
◆ Identificar as custas de parte e custas judiciais pagas e recebidas, em consequência do ganho ou perda dos processos em tribunal, tendo como suporte a aplicação sistema de gestão dos encargos financeiros do contencioso	JTA
◆ Desenvolver uma aplicação que facilite a monitorização do orçamento da AT, promovendo uma mais rápida e eficaz afetação dos recursos	RFP
◆ Desenvolver uma aplicação destinada á monitorização dos procedimentos de contratação pública, promovendo uma mais rápida, eficaz e transparente informação sobre a fase em que se encontram os mesmos	RFP
◆ Promover a desmaterialização dos boletins itinerários	RFP
◆ Avaliar e promover a renovação do parque de multifuncionais, adequando a sua tipologia às características de cada serviço, mas tendo sempre presente a desmaterialização de processos e eliminação gradual do papel	RFP
◆ Assegurar a gestão financeira, orçamental e material dos projetos comunitários em curso	RFP
◆ Otimizar a gestão e controlo contabilístico das receitas próprias da AT	RFP
◆ Participar no alargamento da rede de Lojas do Cidadão	RFP
◆ Elaborar propostas e acompanhar as obras para reinstalação de vários serviços regionais e locais	RFP
◆ Elaborar estudos de racionalização e reorganização espacial de serviços locais e centrais da AT, integrando propostas de regularização de acessibilidades	RFP
◆ Estudar e implementar medidas com vista à melhoria de eficiência energética nas instalações em uso	RFP
◆ Incrementar da aquisição de bens e serviços por via de concurso público	RFP
◆ Prosseguir a racionalização de meios e estabilidade contratual	RFP
◆ Assegurar a evolução do Sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS)	POC
◆ Prosseguir o levantamento/atualização dos Processos AT	POC
◆ Assegurar a disponibilização de mais e melhor informação de gestão	POC
◆ Acompanhar a implementação das recomendações e propostas evidenciadas nos relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas, e departamentos da UE), e contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI
◆ Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e infraestruturas e Infrações conexas, a qual inclui a elaboração do Relatório (anual) de monitorização do PGRIC, bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI
◆ Analisar as situações denunciadas no âmbito do Planeamento da Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	DSAI
◆ Efetuar a manutenção aplicacional de sistemas, estruturas de dados e <i>interfaces</i> existentes	SI

<b>OB 4 – Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b>	<b>Área</b>
◆ Atualizar tecnologicamente os vários sistemas	SI
◆ Assegurar a manutenção da Arquitetura Global de Referência de Sistemas de Informação	SI
◆ Alargar o acesso a documentação eletrónica	CEF
◆ Reorganizar operacionalmente o trabalho inspetivo, implementando um modelo baseado em equipas multidisciplinares	UGC
◆ Afetar os trabalhadores mediante os adequados mecanismos de mobilidade interna e elaborar regularmente relatórios que reflitam as reais necessidades de capital humano nas diversas unidades orgânicas da AT	RHF
◆ Promover a abertura de procedimentos concursais para ingresso nas carreiras tributárias e de Informática	RHF
◆ Apresentar proposta de alteração do curso de chefia tributária	RHF
◆ Elaborar o estatuto de pessoal e regime de carreiras da AT	RHF
◆ Concluir regulamento de horário da AT e demais regulamentos complementares	RHF
◆ Realizar e participar em atividades temáticas de debate e troca de boas práticas dentro da AT	RHF
◆ Divulgar o Centro de Aprendizagem Virtual e os seus conteúdos, bem como a newsletter junto dos dirigentes e chefias	RHF
◆ Criar novas funcionalidades no Sistema de Gestão da Formação	RHF
◆ Investir na capacitação dos recursos humanos, identificando áreas críticas de conhecimento relativamente às quais exista oferta de formação, incluindo externa (universidades, etc.), e propor, à área responsável, a frequência dessas ações por funcionários com perfil adequado	Transversal

<b>OB 5 – Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b>	<b>Área</b>
◆ Disponibilizar informação financeira relativa à cobrança executiva das entidades Externas	Cobrança
◆ Prestar informação estatística à Comissão Europeia relativamente aos reembolsos do IVA	Cobrança
◆ Continuar a rever o conteúdo e forma das notificações e avisos enviados pela área da Cobrança, simplificando e uniformizando a linguagem utilizada	Cobrança
◆ Rever e melhorar a informação financeira disponibilizada no Portal	Cobrança
◆ Elaborar proposta de Zonamento Municipal de acordo com o previsto no artigo 62.º do CIMI que estabelece que o zonamento deve ser revisto trienalmente	Património
◆ Apoiar os municípios na sua relação com a AT	Património
◆ Melhorar e dotar os sistemas operacionais com tarefas de mais fácil perceção para os respetivos utilizadores	JTA
◆ Implementar a gestão integrada do contencioso através da centralização das decisões dos processos administrativos, constituindo equipas especializadas em matérias tributárias, no sentido de conferir uma maior uniformidade na atuação dos serviços	JTA

OB 5 – Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	Área
♦ Aplicar inquéritos aos utilizadores aquando do encerramento da sessão no Portal das Finanças	POC
♦ Assegurar a evolução do Portal das Finanças	POC/SI

## 6. RECURSOS PLANEADOS

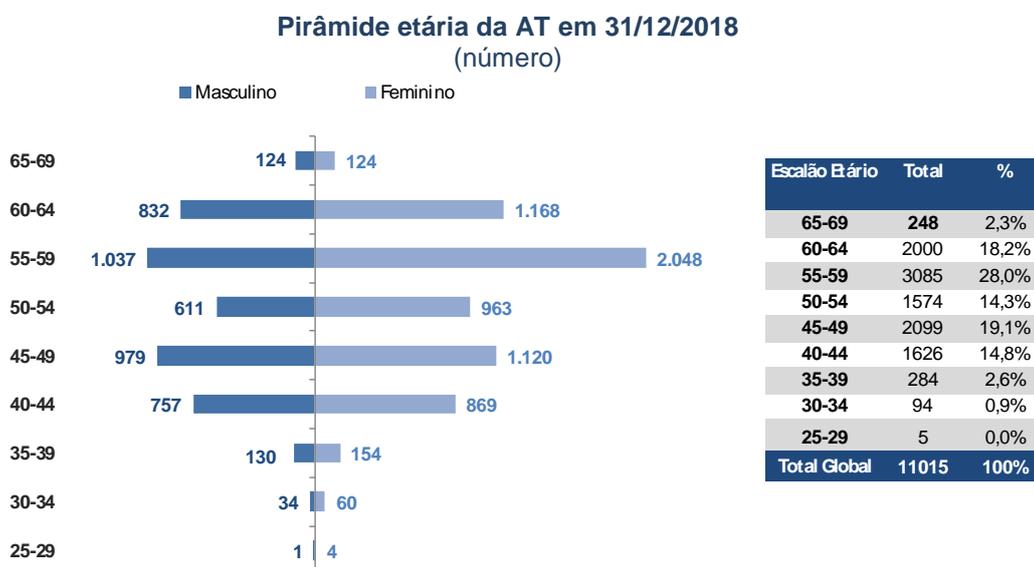
Em relação aos recursos humanos previstos no Mapa de Pessoal da AT para 2019, não se preveem alterações face ao estabelecido no Mapa de Pessoal de 2018.

Em 2019, é expectável que se verifique um ligeiro aumento do número de trabalhadores em exercício efetivo de funções, consequência da conclusão das medidas que a AT se propôs executar, nomeadamente, o preenchimento dos postos de trabalho previstos e não ocupados.

### 6.1. Recursos humanos

No final de 2018, encontravam-se em exercício efetivo de funções 11.015 trabalhadores na AT, representando um aumento de 0,18% (mais 20 trabalhadores) face ao ano de 2017 que terminou com 10.995 trabalhadores. Dos 11.015 trabalhadores 59% pertencem ao género feminino.

No que respeita ao enquadramento etário dos trabalhadores da AT, apresenta-se o seguinte gráfico que evidencia a forma como se encontravam distribuídos os trabalhadores pelos diferentes intervalos/leques etários, de acordo com o género.



Da análise ao gráfico anterior, ressalta a predominância do intervalo etário [55-59] anos de idade que agrupa 28% do total de trabalhadores, seguido do intervalo [45-49] onde se enquadram

19,1% dos trabalhadores. O facto de 62,7% dos trabalhadores da AT estarem no leque etário igual ou superior aos [50-54] anos de idade evidencia o nível de senioridade da organização. Estes valores apresentam um aumento de 1,9% face ao ano transato, justificando, assim, o aumento da idade média de 51,7 anos em 2017 para 52,6 anos em 2018.

#### Recursos humanos da AT para 2019

Carreiras	
Dirigente - Direção Superior	17
Dirigente Intermédio	255
Chefia Tributária	1.191
Investigação Tributária	6
Técnico Superior	436
Técnico Superior Aduaneiro	265
Técnico Superior de Laboratório	0
Especialista de Informática	132
Técnico Economista	104
Técnico Jurista	17
GAT-Gestão Tributária	1.233
GAT-Inspeção Tributária	2.650
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	2.868
Técnico Verificador Aduaneiro	220
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	2
Secretário Aduaneiro	175
Técnico de Informática	71
Verificador Auxiliar Aduaneiro	555
Assistente Técnico	999
Subinspetor	1
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	2
Assistente Operacional	194
Outras	1
<b>TOTAL</b>	<b>11.394</b>

Nota: A diferença entre o total de efetivos espelhada no quadro supra (11.394) e o total orçamentado para 2019 (11.625) reporta-se aos Ajustes Verbais (231).

De modo a assegurar a prossecução do funcionamento dos serviços com níveis de eficácia e qualidade pretendidos, era desejável, no planeamento para o ano de 2019, um aumento do número de trabalhadores no mapa de pessoal da AT, contudo, atendendo às limitações existentes no recrutamento de novos meios humanos o Mapa de Pessoal para 2019 prevê o mesmo número de postos de trabalho que em 2018.

## 6.2. Recursos financeiros

O orçamento disponível da AT para 2019 é de cerca de 597,3 milhões de euros, o que representa uma diminuição de 55,2 milhões de euros, cerca de 8,5%, face ao orçamento de 2018.

### Recursos financeiros da AT para 2019

Rubricas	Orçamento corrigido 2018	Orçamento disponível 2019		Variação 2018/2019
		(Milhões €)	(% do total €)	
Funcionamento	648,1	591,3	100,0%	-8,8%
Despesas c/pessoal	476,0	481,8	81,5%	1,2%
Aquisição de bens e serviços	131,8	86,0	14,5%	-34,8%
Transferências correntes	2,0	0,7	0,1%	-66,5%
Outras despesas correntes	4,7	11,4	1,9%	143,1%
Despesas de capital	33,5	11,4	1,9%	-65,9%
Investimento	4,5	5,9	-	32,2%
<b>Total</b>	<b>652,5</b>	<b>597,3</b>	<b>100,0 %</b>	<b>-8,5%</b>

Como se infere do quadro supra, o maior encargo de funcionamento é com as despesas com pessoal que representam 81,5%, seguido das despesas com aquisição de bens e serviços, com um peso de 14,5%.

Num esforço de maior racionalização e transparência na utilização dos recursos financeiros disponíveis, a AT propõe-se manter a dinâmica instituída no que respeita ao exigente controlo da execução orçamental, a fim de serem alocados de forma eficiente os recursos da AT, com especial relevância aos projetos informáticos e à manutenção, remodelação e reinstalação de serviços.

## 6.3. Instalações

Os serviços da AT encontram-se dispersos por todo o território nacional, existindo representação em todos os concelhos do país. As instalações utilizadas são em 15% propriedade do Estado e 85% arrendadas.

A AT, em 2019, participará no programa de implementação de Lojas de Cidadão, promovendo-se uma maior proximidade ao cidadão com prestação de serviços de maior qualidade. Nesta perspetiva de racionalização dos espaços de atendimento e concentração de serviços, a AT integrará espaços físicos partilhados com outras entidades públicas e privadas no modelo de Lojas de Cidadão, mas também integrando imóveis pertencentes ao Ministério da Justiça ou em colaboração com os Municípios. A participação da AT no programa de alargamento da rede de Lojas de Cidadão viu concretizada em 2018 a reinstalação de 3 serviços de finanças.

Com a participação neste processo procura-se dar resposta integrada às necessidades dos cidadãos com ganhos de eficiência e eficácia resultantes da concentração de serviços anteriormente demasiado dispersos, com vantagens também relativas a economias de custos, com arrendamentos, energia, manutenção e conservação dos imóveis.

No que respeita ao parque imobiliário, encontram-se em curso vários estudos para remodelação e reinstalação de alguns serviços regionais, que se encontram em situações bastante deficitárias. A AT dará continuidade a intervenções de melhoramento e racionalização das instalações, condicionadas pelas disponibilidades financeiras, com vista à melhoria das condições de atendimento e trabalho em serviços regionais e locais, com relevo para a fusão entre secções do mesmo serviço que ainda funcionam de forma autónoma, para a fusão no mesmo espaço de unidades orgânicas da área aduaneira e tributária e para a resolução de situações associadas a acessibilidades de cidadãos condicionados na sua mobilidade.

Será ainda dado relevo ao reforço da imagem institucional presente nos vários imóveis afetos a Alfândegas, Direções de Finanças e demais serviços locais em uso pela AT.

#### **6.4. Contratação Pública e Logística**

Para o regular funcionamento da atividade da AT é exigida uma forte componente de contratação pública, que se caracteriza pela celebração de um elevado número de contratos (cerca de 330 em 2018).

Esta contratação tem sempre presente os princípios da concorrência, da publicidade e transparência, da igualdade de tratamento e da não-discriminação.

Nesse sentido, em 2019 prosseguir-se-á com uma política de incremento dos procedimentos por via de concursos públicos, de concursos limitados por prévia qualificação e de acordos quadros, os quais representaram em 2018 cerca de 64% dos procedimentos concursais.

Por outro lado, a dispersão geográfica dos serviços da AT, implica assegurar uma elevada e diversa componente de logística.

Esta atividade necessita de ser executada em articulação entre os diversos serviços da AT, não só nas áreas transversais e serviços centrais, como também ao nível dos Serviços desconcentrados, quer de âmbito regional, quer de âmbito local.

A nível central, irá prosseguir a gradual centralização no Núcleo de Gestão Documental do tratamento e distribuição de documentos dos Serviços Centrais, de forma a contribuir para a desmaterialização de processos e eliminação gradual do papel, e diminuição da despesa também com consumíveis de impressão.

Em 2019, também se dará continuidade ao programa de destruição de resíduos sólidos existentes nas diversas instalações da AT. No ano de 2018, foram destruídas cerca de 500 toneladas de resíduos (incluindo papel), contribuindo deste modo para melhorar as condições de trabalho nos serviços intervencionados.

## 7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO

A avaliação da execução do Plano de Atividades da AT será efetuada em obediência às disposições legais, o que se traduz na monitorização permanente dos QUAR definidos superiormente, para a AT e, para todas as suas unidades orgânicas. A metodologia de controlo do Plano de Atividades compreenderá as seguintes etapas:

- ◆ Preenchimento, pelas unidades orgânicas, das fichas de atividades constantes do sistema informático de apoio ao SIADAP. Nas referidas fichas, as unidades orgânicas descrevem as ações que se propõem efetuar com vista a atingir as metas estabelecidas nos seus QUAR para 2019;
- ◆ Avaliação periódica do grau de realização dos objetivos pelos responsáveis de cada unidade orgânica, deteção de eventuais desvios e, quando necessário, adoção de medidas com vista à sua correção, as quais podem incluir a reafectação de recursos disponíveis e/ou a reformulação de prioridades;
- ◆ Monitorização mensal da execução do QUAR da AT e elaboração de relatórios periódicos, com identificação de desvios e propostas de medidas corretivas ou revisão dos indicadores e metas;
- ◆ Controlo da execução do Plano de Atividades, através da monitorização dos diversos QUAR e fichas de atividades e, elaboração de relatórios intercalares para divulgação do grau de execução dos objetivos das unidades orgânicas;
- ◆ No início de 2020, será efetuada a avaliação final do grau de cumprimento dos objetivos operacionais constantes do QUAR, cujos resultados integrarão o Relatório de Atividades de 2019, o qual será objeto de apreciação pela tutela e divulgado ao público.

## ANEXOS

### Anexo 1 – QUAR AT 2019

		<b>QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2019</b> Proposta 29/11/2018							
<b>Missão:</b>	A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.								
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>									
OE1	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do tax gap.								
OE2	Melhorar o serviço prestado aos contribuintes e operadores económicos, facilitando o cumprimento voluntário e apoiando a competitividade económica.								
OE3	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente.								
OE4	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.								
<b>Objetivos Operacionais (OB)</b>									
<b>Eficácia</b> <span style="float: right;">Ponderação: 30%</span>									
<b>OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras</b> <span style="float: right;">Ponderação: 50%</span>									
Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			2019			Serviço responsável
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso	
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.540,2	1.066,7	[905;4;1;066,6]	1322	948,6	[945,9;1.156,1]	1322	40%	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.617,3	1.731,5	[1350;6;1650]	1900	1.275,0	[1.200;1.500]	1900	40%	DSPOI
3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	77,2	84,3	[70;80]	90	78,6	[70;80]	90	20%	DSIT
<b>OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b> <span style="float: right;">Ponderação: 50%</span>									
Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			2019			Serviço responsável
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso	
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas	-	-	[93;96]	99	-	[93;96]	100	40%	DSRS/ DSRC/ DSVA
5. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	176,2	99,3	[70;95]	60	79,3	[70;95]	60	30%	DSPOG
6. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	-	67,3	[60;70]	95	83,4	[75;85]	95	30%	DSPAC
<b>Eficiência</b> <span style="float: right;">Ponderação: 55%</span>									
<b>OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b> <span style="float: right;">Ponderação: 20%</span>									
Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			2019			Serviço responsável
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso	
7. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,6	3,7	[3;4]	1	3,4	[3;3,8]	1	20%	DSIT
8. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	-	48,6	-	-	37,9	[55;65]	80	20%	DSIT
9. Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%)	-	92,7%	-	-	95,5%	[93;95]	100	20%	DSR
10. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	-	23,0	[15;25]	10	17	[15;25]	10	20%	DSR/DSRS
11. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	-	0,2	[5;9]	3	5:00	[5;9]	3	20%	DSRA
<b>OB 4 Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b> <span style="float: right;">Ponderação: 80%</span>									
Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			2019			Serviço responsável
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso	
12. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação	-	-	-	-	-	[90;95]	100	70%	DSGRF/ DSGRH
13. Aprovação de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)	-	-	-	-	-	[2;4]	6	10%	DSGRH
14. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	81	78	[70;80]	95	70	[70;80]	95	10%	DSF
15. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,5	95,9	[95;98]	99	96,5	[95;98]	99	10%	SI
<b>Qualidade</b> <span style="float: right;">Ponderação: 15%</span>									
<b>OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b> <span style="float: right;">Ponderação: 100%</span>									
Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			2019			Serviço responsável
			Meta	Valor crítico	Resultado até outubro	Meta	Valor crítico	Peso	
16. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	72,8	73,6	[72;78]	90	-	[72;78]	90	30%	DSPOG
17. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	-	-	-	-	[75;85]	95	30%	DSPAC
18. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	14,3	14,2	[12;18]	25	16,4	[12;18]	25	20%	DSPAC
19. Índice de segurança da informação (%)	77,6	77,3	[77;80]	95	78,1	[77;80]	95	20%	AS

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

## **Anexo 2 – Siglas e acrónimos**

**AT** Autoridade Tributária e Aduaneira

**BEPS** *Base Erosion and Profit Shifting*

**CAAD** Centro de Arbitragem Administrativa

**CAAT** Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira

**CAU** Código Aduaneiro da União

**CEF** Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros

**CEPOL** Colégio Europeu de Policia

**CGE** Conta Geral do Estado

**CLEN** *Customs Laboratories European Network*

**CIMI** Código do Imposto Municipal sobre Imóveis

**CPLP** Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

**CPPT** Código de Procedimento e de Processo Tributário

**DA** Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal

**DMIS** Declaração Mensal de Imposto do Selo

**DP** Declaração Periódica

**DSCPAC** Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento

**DSE** Declaração Sumária de Entrada

**DSF** Direção de Serviços de Formação

**DSGCT** Direção de Serviços de Gestão de Créditos Tributários

**DSGRF** Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Financeiros

**DSGRH** Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos

**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

**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

**DUC** Documento Único de Cobrança

**EM** Estados Membros

**EUROJUST** Organismo da União Europeia de ajuda a investigadores e delegados do Ministério Público

**EUROPOL** Serviço Europeu de Polícia

**FAQ** Questões Mais Frequentes

**GPEARI** Gabinete de Planeamento Estratégico, Avaliação e Relações Internacionais

**GAT** Grupo de Administração Tributária

**ICS2** *Import Control System 2*

**IEC** Imposto Especial sobre o Consumo

**IES** Informação Empresarial Simplificada

**IMI** Imposto Municipal sobre Imóveis

**IMT** Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis

**IR** Impostos sobre o Rendimento

**IRC** Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

**IRS** Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

**ISO** International Organization for Standardization

**ITA** Inspeção Tributária e Aduaneira

**IUC** Imposto Único de Circulação

**IVA** Imposto sobre o Valor Acrescentado

**JTA** Justiça Tributária e Aduaneira

**MOSS** Modelo do mini-balcão

**MUD** Morada Única Digital

**OE** Orçamento do Estado

**OLAF** Organismo Europeu de Luta Antifraude

**PA** Plano de Atividades

**POC** Planeamento Organização e Comunicação

**PNAITA** Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira

**QUAR** Quadro de Avaliação e Responsabilização

**RH** Recursos Humanos

**RH** Recursos Hierárquicos

**RHF** Recursos Humanos e Formação

**SAF-T** *Standard Audit File for Tax Purposes*

**SCO** Sistema de Contraordenações

**SDS** Sistema Integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias

**SF** Serviços de Finanças

**SI** Sistemas de Informação

**SIADAP** Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

**STADA** Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira

**TAS-OCDE** Tax Administration Series - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

**UE** União Europeia

**UO** Unidade Orgânica

**UGC** Unidade de Grandes Contribuintes

**UNCEPOL** Unidade Nacional do Colégio Europeu da Polícia

### Anexo 3 – Síntese das Atividades Planeadas

Objetivos	Atividades	UO
<b>Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras</b>		
Assegurar o cumprimento da regulamentação aplicável	Conferir /verificar os processos concluídos	DSL
Assegurar os interesses financeiros da Comunidade Europeia	Preparar e acompanhar a tramitação dos processos relativos à colocação à disposição dos recursos próprios tradicionais	DSTA
Aumentar a eficácia das ações inspetivas e incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC
	Realizar auditorias internas e externas	UGC
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Elaborar e atualizar instruções e manuais	DSAFA
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro de veículos	DSIMT
	Efetuar o cruzamento da informação enviada através da modelo 11	DSIMT
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território PT e na União	Executar funções de análise de risco em matéria de segurança e proteção (DSE-declaração sumária de entrada)	DSAFA
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
	Realizar 8 seleções de contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	DSPCIT
	Realizar ações de inspeção	DSIFAE
	Realizar correções monetárias	DSIFAE
Incrementar a eficácia e eficiência dos processos de investigação	Analisar processos e realizar estudos	DSIFAE
	Realizar ações de investigação	DSIFAE
	Realizar diligências em processos de inquérito	DSIFAE
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Promover a cooperação administrativa entre a AT e outras entidades, tendo em vista a troca regular de informações relativas à luta contra a fraude	DSAFA
Participar e cooperar com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros EM	Participar em reuniões internacionais	DSIECIV
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Avaliar o impacto das medidas de redução do risco de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR
	Identificar riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR
	Propor medidas de redução do risco de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR

Objetivos	Atividades	UO	
<b>Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b>			
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Atualizar toda a informação constante da página da AT, na área agrícola e industrial	DSL	
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre bens de duplo uso	DSL	
	Apreciar e responder aos pedidos de informações vinculativas		DSIVA
			DSIMI
			DSIECIV
			DSIRC
			DSIMT
	Assegurar a participação nas reuniões internacionais	CEF	
	Atualizar os procedimentos de reembolso de IVA/IRC	DSR	
	Concluir processos com melhores níveis de desempenho	DSIMI	
	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão		DSIMT
			DSPCIT
			DSIRC
			DSIMI
			DSGR
			DSIFAE
	Controlar o crédito de imposto por dupla tributação internacional	DSRI	
	Controlar o cumprimento das obrigações dos titulares de rendimentos da Diretiva da Poupança	DSRI	
	Disponibilizar informação de gestão	DSGCT	
	Elaborar instruções administrativas	Elaborar instrumentos de gestão e documentos metodológicos	DSIECIV
			DSJT
			DSIVA
			CEF
			DSRC
			DSCPAC
			DSC
			DSGCT
			DSIECIV
			DSR
DSIVA			
DSPCIT			
Elaborar planos de agilização de procedimentos e controlo da dívida, nomeadamente de devedores estratégicos		DSGCT	
		CEF	
Preparar projetos de transposição de diretivas	CEF		
Elaborar projetos informáticos de campanha	DSIRC		
Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC		
Propor ou apoiar a criação de alertas/divergências	DSGR		
Realizar os processos instaurados no ano ou em anos anteriores	DSIMI		
Realizar estudos e análises	DSIMT		

	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços	DSA
	Rever e criar FAQ	DSR
Objetivos	Atividades	UO
<b>Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras</b>		
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Analisar e avaliar aplicações informáticas	DSGCT
	Responder com celeridade a solicitações internas	DSGCT
Implementação do novo quadro legislativo aduaneiro	Desenvolver as ações necessárias e adequadas para a implementação do CAU	DSRA
	Elaborar os requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos aduaneiros	DSRA
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020	DSRA
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
	Avaliar o impacto aduaneiro de projetos de diploma elaborados por outros organismos	DSRA
	Elaborar instruções administrativas	DSRA DSTA
	Elaborar projetos de diploma	DSRA
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador autorizado	DSTA
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
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e preparar respostas às notificações para cumprir e pareceres fundamentados	CEF
	Analisar os pedidos de reenvio prejudicial	CEF
	Propor alterações legislativas decorrentes dos procedimentos de contencioso e pré-contencioso europeu	CEF

Objetivos	Atividades	UO
<b>Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b>		
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Editar a informação eletrónica	CEF
	Editar as publicações eletrónicas	CEF
	Proceder aos registos e rever os registos	CEF
Melhorar o apoio ao contribuinte	Calcular a produtividade média	DSC
	Responder aos pedidos solicitados	DSC
	Rever e uniformizar a documentação	DSC
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço	Controlar o acesso às bases de dados	ASI
	Controlar o cumprimento da norma sobre logs	ASI

assegurando o cumprimento das normas internas		
Reduzir os prazos médios de resposta aos cidadãos e empresas	Auditar o cumprimento de prazos de pagamento	DSR
	Controlar o cumprimento do prazo de pagamento reembolsos de IRS	DSR
	Promover a conclusão de reembolsos a não residentes	DSR

Objetivos	Atividades	UO
<b>Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b>		
Reduzir os prazos médios de resposta nos serviços prestados	Administrar a firewall de <i>webservices</i>	ASI
	Administrar a solução de gestão de utilizadores	ASI
	Analisar / Tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI
	Analisar os processos de reembolsos internacionais	DSRI
	Analisar <i>emails</i>	DSIRC
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIRC
	Controlar os vírus informáticos	ASI
	Efetuar a síntese do apuramento da DF para efeitos de CGE 2018 e OE 2019	DSPCG
	Monitorizar o contencioso tributário e aduaneiro	DSJT
	Participar na elaboração do TAS-OCDE	DSPCG
	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL
	Representar a AT nos tribunais administrativos, fiscais, arbitrais e outros	DSCJC
	Responder a solicitações de serviços e contribuintes	DSRC
Responder aos pedidos de esclarecimento	DSC	
Reduzir os tempos de tramitação processual	Acompanhar as pendências	DSGCT
	Acompanhar o estágio dos técnicos de administração tributários adjuntos	DSGRH
	Adequar procedimentos com as áreas de Gestão tributária	DSR
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSRI
	Apoiar a defesa da AT no CAAD	DSIVA
	Apreciar os pedidos de informação dos clientes internos e externos	DSIECIV
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIECIV
	Apurar as receitas mensais das Regiões Autónomas	DSCC
	Avaliar os prédios urbanos	DSA
	Controlar as inscrições/atualizações das matrizes e das isenções informatizadas	DSIMI
	Definir os critérios de seleção com vista à cessação oficiosa	DSRC
	Definir os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos	DSRC
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIVA
	Elaborar o Balanço Social de 2018	DSGRH
	Instruir processos de inquérito	DSCJC
	Melhorar a qualidade das informações	DSGCT
	Monitorizar a conclusão de processos RH/RO	DSR
Participar aos órgãos de instrução criminal factos suscetíveis de constituírem crime	DSCJC	

	Participar em reuniões no Conselho, na Comissão, no Comité IVA e no Programa Fiscalis	DSIVA
	Prestar apoio jurídico	DSCJC
	Proceder à afetação dos trabalhadores, por iniciativa dos serviços	DSGRH
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DSA
	Realizar processos	DSIRC
	Realizar processos do CAAD	DSIRC
Objetivos	Atividades	UO
<b>Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas</b>		
Reduzir os tempos de tramitação processual (cont.)	Realizar Revisões Oficiosas e Recursos Hierárquicos	DSIRC
	Reconhecer atempadamente os pedidos de isenção de Imposto Sobre os Produtos Petrolíferos	DSIECIV
	Recuperar processos de anos anteriores	DSA
	Responder a solicitações dos contribuintes, tribunais, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	DSJT
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMI
	Tramitar com celeridade a dívida nova	DSGCT
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC
	Analisar/tratar processos	DSIMT
	Apreciar e propor a decisão dos pedidos de autorizações	DSRA
	Apreciar e responder aos pedidos dos operadores económicos sobre a emissão de informações pautais vinculativas (IPV)	DSTA
	Apreciar e responder às solicitações efetuadas por Operadores Económicos, cidadãos e outras entidades	DSRA
	Assegurar um grau crescente de automatização de procedimentos	DSRA
	Controlar e acompanhar as solicitações efetuadas por <i>email</i>	DSIMT
	Elaborar a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada	DSTA
	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMT

Objetivos	Atividades	UO
<b>Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos</b>		
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC
	Responder a solicitações efetuadas através do serviço telefónico	DSCPAC
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC
	Divulgar o serviço de marcação do atendimento presencial	DSCPAC
	Elaborar o relatório de avaliação do resultado do inquérito sobre a satisfação dos utilizadores dos canais de comunicação com a AT relativamente ao ano 2018 e elaborar o inquérito para 2019	DSPCG

	Gerir plataformas	AAP
	Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos	ASA
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AGCI
		ASA
		AGI
	Realizar auditorias à qualidade dos processos da AT	AJTFF
Responder às solicitações efetuadas através do serviço de atendimento presencial das informações fiscais	DSPCG	
		DSCPAC

Objetivos	Atividades	UO
-----------	------------	----

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos		
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais	Assegurar a participação em reuniões e eventos internacionais	DSCRI
	Organizar e participar em reuniões internacionais de alto nível	DSCRI
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (Customs Laboratories European Network) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL
	Validar métodos de análise	DSTAL
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
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSA
	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores	DSA
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
	Coordenar, dinamizar e acompanhar os programas PICAT, PICATFin e ações ad hoc	DSCRI
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT V	DSCRI

Objetivos	Atividades	UO
-----------	------------	----

Assegurar uma gestão eficiente dos recursos		
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a plataforma de segurança, que assegura o acesso dos elementos da AT, às aplicações tributárias a prestar serviço nas Lojas do Cidadão	ASI
	Administrar a solução de acesso remoto	ASI
Agilizar a contratação pública	Realizar procedimentos de contratação pública	DSCPL
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de	Elaborar lista com o universo de trabalhadores que reúnem 10 ou mais pontos para as respetivas alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório	DSGRH

desempenho à AT e respetivos efeitos	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaborar relatórios / quadros-síntese / newsletters	DSCPAC
	Elaborar e enviar instruções e informações aos serviços	DSCPAC
	Elaborar e rever cartazes / brochuras / folhetos informativos	DSCPAC
	Elaborar informações e estudos	DSGR
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de gestão	Elaborar e monitorizar os instrumentos de gestão	DSPCG
	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da ITA	DSPCIT

Objetivos	Atividades	UO
<b>Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b>		
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Aprovar regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)	DSGRH
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da lei	DSGRH
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
	Realizar as obras de remodelação e conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	DSIE
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
	Efetuar a manutenção dos equipamentos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar planos de emergência nos edifícios da AT	DSIE
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	DSIE
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
	Realizar auditorias internas	DSAI
Assegurar o processamento da valorização remuneratória	Processar as alterações remuneratórias	DSGRF
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna e otimizar os recursos	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria	DSAI
	Realizar ações de formação específica em auditoria interna	DSAI
Criar painel de indicadores, <i>dashboard</i> de gestão financeira	Criar um painel de indicadores	DSGRF
Desmaterialização dos boletins itinerários	Desmaterializar os boletins de itinerário	DSGRF

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
	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI

Objetivos	Atividades	UO	
<b>Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b>			
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	
	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AJTFF	
	Controlar a disponibilidade dos sistemas de informação	ASA	
	Efetuar o atendimento telefónico, diagnosticar e resolver os incidentes comunicados	AGOC	
	Gerir bases de dados	AAP	
	Gerir plataformas	AAP	
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	
	Promover a qualidade do código desenvolvido	ASA	
	Resolver os incidentes e problemas encaminhados para 2ª linha		ASA
			AGI
		AGCI	
Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características do azeite	AJTFF	
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	
		UGC	
		UGC	
	Gerir o inventário da documentação		AAP
			DSCJC
			DSCPL
			DSGR
			DSRI
			DSIRC
			DSA
			AGI
			DSC
			DSIMI
			DSIVA
			UGC
			DSRA

		DSIECIV
		DSTAL
		DSL
		DSPCIT

Objetivos	Atividades	UO
<b>Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b>		
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos (cont.)	Realizar as avaliações SIADAP até 15 de março	DSIRC
		DSIMI
		DSIECIV
		AAP
		DSGRH
		DSPCG
		ASI
		DSRA
		DSGR
		DSIFAE
	AGI	
	Avaliar os gastos em economato	DSGCT
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC
	Reduzir os consumíveis	ASA
		AAP
		DSGR
		DSA
		DSIMI
		DSIVA
		DSIRC
DSIECIV		
AGI		
Controlar as viaturas	DSAFA	
Controlar os benefícios fiscais	DSIMI	
Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AJTFF	
	AGCI	
Elaborar dois estudos visando a melhoria de desempenho da organização	DSPCG	
Elaborar manuais de procedimentos	DSC	
Elaborar Manual de Utilizador do SGRC (Alteração ao registo - Pessoa singular)	DSRC	
Elaborar o inventário da documentação concluída reportado a 31-12-2018	DSPCG	

	Elaborar proposta com a definição de critérios que permitam identificar todos os contribuintes singulares que estão inativos na base de dados (visa melhorar a qualidade da informação estatística)	DSRC
	Identificar vulnerabilidades de segurança nos sistemas de informação	ASI
	Monitorizar as infrações tributárias e aduaneiras	DSJT
	Monitorizar e controlar resultados	DSR
	Organizar e participar em eventos	DSCRI
	Preparar e acompanhar a tramitação dos processos relativos à colocação à disposição dos recursos próprios tradicionais	DSTA
	Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos RH	ASA
	Quantificar a informação produzida na UO	DSCC
	Registar as tarefas efetuadas pelos funcionários	CEF
Objetivos	Atividades	UO
<b>Assegurar uma gestão eficiente dos recursos</b>		
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
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Executar o plano de atividades de aprendizagem	DSF
Promover a automatização de processos e melhorar a gestão de recursos	Identificar processos com potencial de automatização	DSCC
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Atualizar os projetos do SGPC	ASA
	Atualizar os projetos no sistema de suporte à gestão	ASA
	Controlar a execução dos projetos	AGCI
	Cumprir as normas definidas nas metodologias em vigor na AT	AGCI
	Cumprir normas e standards	AGI
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF
Planear conceber e acompanhar o desenvolvimento de projetos	AGCI	
Promover a renovação e atualização do parque informático da AT	Manter atualizado o planeamento das tarefas de renovação dos postos de trabalho	AGOC
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP
Regulamentar a utilização de recursos	Criar normas para a utilização da frota automóvel da AT	DSCPL
	Criar normas para a utilização de dados móveis	DSCPL

