

Missão:

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

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do <i>tax gap</i>
OE 2	Melhorar o serviço prestado aos contribuintes e operadores económicos, facilitando o cumprimento voluntário e apoiando a competitividade económica
OE 3	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente
OE 4	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia

Objetivos Operacionais (OB)
Eficácia **Ponderação: 45%**
OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras **Ponderação: 40%**

Indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	2017			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.147,6	1.286,9	1.540,2	[903,6;1.104,4]	1.322	50%	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros) ^{a)}	1.546,1	1.438,8	1.617,3	[1.350;1.650]	1.900	50%	DSPCIT

OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras **Ponderação: 60%**

Indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	2017			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	88,8	90,8	95,0	[92;96]	98	25%	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	83,2	88,7	77,2	[70;80]	90	25%	DSJT
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	82,6	82,7	79,2	[70;80]	90	20%	DSJT
6. Taxa de resolução de divergências (%)	-	91,0	92,8	[75;85]	100	30%	DSIRS/UGRC

Eficiência **Ponderação: 40%**
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas **Ponderação: 60%**

Indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	2017			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	88,2	111,6	176,2	[70;95]	60	35%	DSPCG
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	22,0	25,7	23,5	[25;30]	15	35%	DSR
9. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	-	-	-	[8;12]	4:00	30%	DSRA

OB 4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos **Ponderação: 40%**

Indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	2017			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,6	96,3	96,5	[95;98]	98	25%	SI
11. Índice de segurança da informação (%)	77,6	77,6	77,6	[77;80]	95	25%	ASI
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	87,8	76,2	72,2	[70;80]	95	25%	DSCAC
13. Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	78,5	90,1	80,5	[70;80]	92	25%	DSF

Qualidade **Ponderação: 15%**
OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos **Ponderação: 100%**

Indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	2017			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	75,1	71,0	72,8	[72;78]	90	35%	DSPCG
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	16:28	16:25	18:58	[19;23]	10	35%	DSCAC
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	11	11,7	11,4	[12;16]	10	30%	DSCAC

Nota: a) Relativamente ao indicador 2, os valores para 2015 e 2016 resultam da fórmula seguinte: 20% das correções à matéria coletável de IR + 4% das correções à matéria coletável dos outros impostos + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira.

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeados 2017	
		N.º de efetivos (b)	Pontos (c)=(a)* (b)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340
Dirigente Intermédio	16	276	4.416
Chefia Tributária	16	1.202	19.232
Investigação Tributária	12	8	96
Técnico Superior	12	309	3.708
Técnico Superior Aduaneiro	12	270	3.240
Técnico Superior de Laboratório	12	0	0
Especialista de Informática	12	92	1.104
Técnico Economista	12	111	1.332
Técnico Jurista	12	20	240
GAT-Gestão Tributária	12	1.246	14.952
GAT-Inspeção Tributária	12	2.723	32.676
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2.661	31.932
Técnico Verificador Aduaneiro	12	233	2.796
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18
Secretário Aduaneiro	9	183	1.647
Técnico de Informática	9	67	603
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	572	5.148
Assistente Técnico	8	946	7.568
Subinspetor	8	1	8
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16
Assistente Operacional	5	292	1.460
Outras (Inspetor)	5	1	5
Total	-	11.234	132.537

Recursos Financeiros	Orçamento 2017 (milhões de euros)	
	Aprovado	
Funcionamento		585,2
Despesas com pessoal		470,6
Aquisição de bens e serviços		84,2
Outras despesas correntes		14,3
Despesas restantes - Investimento		16,1
PIDDAC		0,7
Total		585,9

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	SEF	Cobrança coerciva realizada
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	SIIT	20% das correções à matéria/rendimento coletável de IR + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	IRS	(Total de declarações entregues via eletrónica / Total de declarações entregues)*100
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	SCO/SINQUER	80% (Σ proc. SCO extintos no p.p. ano / Σ proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) + 20% (Σ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no p.p. ano) / (Σ proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano)
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	SICAT	50% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SL + 30% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SR + 20% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SC
6. Taxa de resolução de divergências (%)	Gestão de Divergências	40% (N.º divergências resolvidas no pp ano / (N.º de divergências pendentes no início do ano + N.º divergências detetadas no pp ano) códigos de análise IRS + 10% (N.º divergências resolvidas no pp ano / (N.º de divergências pendentes no início do ano + N.º divergências detetadas no pp ano) códigos de análise DMR + 10% (N.º divergências resolvidas no pp ano / (N.º de divergências pendentes no início do ano + N.º divergências detetadas no pp ano) Erros IRS + 40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de divergências pendentes no início do ano + N.º divergências detetadas no pp ano) e-Fatura
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	((Σ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido - n.º dias de suspensão fora da AT) dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos) + (Σ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes - n.º dias de suspensão fora da AT)) / Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	Aplicação Informática IVA -SR	Σ((data de pagamento (excluindo os dias de suspensão da responsabilidade do contribuinte) - data de entrada do pedido)) / Total dos pedidos de reembolsos pagos
9. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	STADA	Somatório de horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na importação x70%) + (Somatório de horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação x 30%)/ n.º total de declarações, excluídos os fins de semana
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto)*100
11. Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	(Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira)*100
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	CCS - Call Center supervision	(N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas)*100
13. Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	SGF	(N.º de trabalhadores que frequentaram pelo menos uma ação de formação / N.º total de trabalhadores)*100
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	SIAT	(N.º de classificações de Bom e Muito Bom / N.º total de respostas)*100
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	SIGA	Σ tempos de espera / Total de atendimentos
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	PA Excel	((N.º de dias dos proc. concluídos + N.º dias proc. pendentes) / N.º total de processos)*100