

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: 60%			
Indicadores	2015 Resultado	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.286,9	1.540,2	1.066,7	[905,4;1.106,6]	1.322	35%	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.438,8	1.617,3	1.731,5	[1.350;1.650]	1.900	35%	DSPCIT
3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	88,7	77,2	84,3	[70;80]	90	30%	DSJT
OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras				Ponderação: 40%			
Indicadores	2015 Resultado	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC e declarações periódicas IVA)	-	93,6	-	[93;96]	99	35%	DSIRS / DSIRC / DSC
5. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	-	-	67,3	[60;70]	95	35%	UGRC
6. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,3	96,5	95,9	[95;98]	99	30%	SI
Eficiência				Ponderação: 35%			
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas				Ponderação: 100%			
Indicadores	2015 Resultado	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	111,6	176,2	99,3	[70;95]	60	20%	DSPCG
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	2,9	3,6	3,7	[3;4]	1	20%	DSJT
9. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	-	-	5:46	[5;9]	3	20%	DSRA
10. Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento em dias)	25,7	23,5	18,8	[25;30]	15	20%	DSR
11. Reembolsos de IRS - declarações entregues no prazo (prazo médio de pagamento em dias)	-	-	23	[15;25]	10	20%	DSR / DSIRS
Qualidade				Ponderação: 20%			
OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos				Ponderação: 100%			
Indicadores	2015 Resultado	2016 Resultado	2017 Resultado	2018			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
12. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	71,0	72,8	73,6	[72;78]	90	20%	DSPCG
13. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	-	72,8	[70;80]	95	20%	DSCAC
14. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	-	14,3	14,2	[12;18]	25	20%	DSCAC / UGRC
15. Índice de segurança da informação (%)	77,6	77,6	77,3	[77;80]	95	20%	ASI
16. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	90,1	80,5	77,9	[70;80]	95	20%	DSF

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeados 2018	
		N.º de efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340
Dirigente Intermédio	16	276	4.416
Chefia Tributária	16	1.185	18.960
Investigação Tributária	12	7	84
Técnico Superior	12	415	4.980
Técnico Superior Aduaneiro	12	269	3.228
Especialista de Informática	12	106	1.272
Técnico Economista	12	108	1.296
Técnico Jurista	12	18	216
GAT-Gestão Tributária	12	1.250	15.000
GAT-Inspeção Tributária	12	2.688	32.256
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2.777	33.324
Técnico Verificador Aduaneiro	12	229	2.748
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18
Secretário Aduaneiro	9	179	1.611
Técnico de Informática	9	71	639
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	565	5.085
Assistente Técnico	8	928	7.424
Subinspetor	8	1	8
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16
Assistente Operacional	5	285	1.425
Outras	5	1	5
Total		11.379	134.351

Recursos Financeiros	Orçamento 2018 (milhões de euros)
Funcionamento	545,2
Despesas com pessoal	467,3
Aquisição de bens e serviços	63,6
Outras despesas correntes	4,9
Despesas restantes - Investimento	9,4
PIDDAC	4,5
Outros valores	0,0
Total	549,7

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	SEF	Cobrança coerciva realizada
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	SIIT	20% das correções à matéria/rendimento coletável de IR + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira
3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	SCO/SINQUER	$80\% (\Sigma \text{proc. SCO extintos no p.p. ano} / \Sigma \text{proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano}) + 20\% (\Sigma \text{proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no p.p. ano}) / (\Sigma \text{proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano})$
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC e declarações periódicas IVA)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA	$[(\text{N}^\circ \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo} / (\text{N}^\circ \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes} + \text{N}^\circ \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta})) + (\text{N}^\circ \text{ de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo} / (\text{N}^\circ \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes} + \text{N}^\circ \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta})) + (\text{N}^\circ \text{ de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo} / \text{N}^\circ \text{ de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes})] / 3$
5. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis)	UGRC	$[\text{N}^\circ \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis} / (\text{n}^\circ \text{ pedidos pendentes} + \text{n}^\circ \text{ ped. entrados})] * 100$
6. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$(\text{Total de horas de disponibilidade real} / \text{Total de horas de disponibilidade previsto}) * 100$
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$(\Sigma (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - \text{n}^\circ \text{ dias de suspensão fora da AT}) \text{ dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos}) + (\Sigma \text{ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes} - \text{n}^\circ \text{ dias de suspensão fora da AT}) / \text{Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas}$
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$(\Sigma (\text{Data da decisão} - \text{Data de instauração}) + \Sigma (\text{Data do momento do cálculo} - \text{Data de instauração de processos sem decisão})) / \text{N}^\circ \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}$
9. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	$([(\Sigma \text{horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação} / \text{Declarações de Importação}) * 70\%] + [(\Sigma \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação} / \text{Declarações de Exportação}) * 30\%])$, excluídos os fins de semana
10. Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento em dias)	Aplicação informática IVA	$(\Sigma (\text{data de pagamento (excluindo os dias de suspensão da responsabilidade do contribuinte)} - \text{data de entrada do pedido reemb. IVA})) / \text{Total dos pedidos de reembolsos IVA pagos}$
11. Reembolsos de IRS - declarações entregues no prazo (prazo médio de pagamento em dias)	SR Cobrança	$(\Sigma (\text{data pagamento reemb. IRS por transferência bancária de decl. entregues no prazo} - \text{data de submissão da declaração mod. 3 IRS}) / \text{N}^\circ \text{ de reembolsos pagos por transferência bancária})$
12. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$(\text{N}^\circ \text{ de classificações de Bom e Muito Bom} / \text{N}^\circ \text{ total de respostas}) * 100$
13. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$60\% (\text{N}^\circ \text{ total de chamadas servidas} / \text{N}^\circ \text{ total de chamadas recebidas}) + 40\% (\text{N}^\circ \text{ Chamadas servidas no 1º minuto} / \text{N}^\circ \text{ de chamadas servidas})$
14. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA	$(\text{N}^\circ \text{ atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão)} / \text{Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)}) * 100$
15. Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$(\text{Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados)} / \text{Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira}) * 100$
16. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	SGF	$(\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação} / \text{N}^\circ \text{ total de trabalhadores}) * 100$