

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: 30%**
OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras **Ponderação: 50%**

Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.540,2	1.066,7	1.290,3	[945,9;1.156,1]	1322	40%	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.617,3	1.731,5	1.837,0	[1.200;1.500]	1900	40%	DSPCIT
3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	77,2	84,3	84,4	[70;80]	90	20%	DSJT

OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras **Ponderação: 50%**

Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas	-	-	-	[93;96]	100	40%	DSIRS / DSIRC / DSIVA
5. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	176,2	99,3	81,2	[70;95]	60	30%	DSPCG
6. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	-	67,3	84,1	[75;85]	95	30%	DSCPAC

Eficiência **Ponderação: 55%**
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas **Ponderação: 20%**

Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
7. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,6	3,7	3,3	[3;3,8]	1	20%	DSJT
8. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	-	48,6	56,8	[55;65]	80	20%	DSJT
9. Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%)	-	92,7	95,2	[93;95]	100	20%	DSR
10. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	-	23,0	17	[15;25]	10	20%	DSR/DSIRS
11. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	-	0,2	5:14	[5;9]	3	20%	DSRA

OB 4 Assegurar uma gestão eficiente dos recursos **Ponderação: 80%**

Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
12. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	-	-	-	[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	83	[70;80]	95	10%	DSF
15. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,5	95,9	96,4	[95;98]	99	10%	SI

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

Indicadores	2016 Resultado	2017 Resultado	2018 Resultado	2019			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
16. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	72,8	73,6	68,1	[72;78]	90	30%	DSPCG
17. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	-	-	[75;85]	95	30%	DSCPAC
18. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	14,3	14,2	16	[12;18]	25	20%	DSCPAC
19. Índice de segurança da informação (%)	77,6	77,3	78,1	[77;80]	95	20%	ASI

Recursos Humanos (Carreira)		Pontuação (a)	Planeados 2019	
			N.º de efetivos (b)	Pontos (c)=(a)*(b)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340	
Dirigente Intermédio	16	255	4.080	
Chefia Tributária	16	1.191	19.056	
Investigação Tributária	12	6	72	
Técnico Superior	12	436	5.232	
Técnico Superior Aduaneiro	12	265	3.180	
Técnico Superior de Laboratório	12	0	0	
Especialista de Informática	12	132	1.584	
Técnico Economista	12	104	1.248	
Técnico Jurista	12	17	204	
GAT-Gestão Tributária	12	1.233	14.796	
GAT-Inspeção Tributária	12	2.650	31.800	
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2.868	34.416	
Técnico Verificador Aduaneiro	12	220	2.640	
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18	
Secretário Aduaneiro	9	175	1.575	
Técnico de Informática	9	71	639	
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	555	4.995	
Assistente Técnico	8	999	7.992	
Subinspetor	8	1	8	
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16	
Assistente Operacional	5	194	970	
Outras	5	1	5	
Total		11.394	134.866	
Recursos Financeiros		Orçamento 2019 (milhões de euros)		
Funcionamento			569,6	
Despesas com pessoal			481,8	
Aquisição de bens e serviços			72,7	
Transferências correntes			0,7	
Outras despesas correntes			3,0	
Despesas de capital			11,4	
Investimento			5,9	
Total			575,5	
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% (Σ proc. SCO extintos no p.p. ano / Σ proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no próprio ano) + 20% (Σ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no próprio ano) / (Σ 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	[(N.º de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + N.º de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta)) + (N.º de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta)) + (N.º de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / N.º de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes) + (N.º de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações IES/DA, do ano, vigentes + N.º de declarações IES/DA, do ano, em falta))] / 4		
5. 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		
6. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	[N.º pedidos concluídos até 3 dias úteis / (n.º pedidos pendentes no início do ano + n.º ped. entrados no próprio ano)] * 100		
7. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	[Σ (Data da decisão - Data de instauração) + Σ (Data do momento do cálculo - Data de instauração de processos sem decisão)] / N.º de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano		
8. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	(N.º processos RH extintos no p.p. ano) / (N.º processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano)		
9. Reembolsos de IVA pagos antes do prazo legal (%)	Aplicação informática IVA	(Reembolsos de IVA pagos antes do fim do prazo legal / Total de pedidos de reembolsos de IVA pagos) * 100		
10. Reembolsos de IRS (prazo médio de pagamento por transf. bancária em dias)	SR Cobrança	[Σ(data pagamento reemb. IRS por transferência bancária de declarações do ano - data de submissão da declaração mod. 3 IRS) / N.º de reembolsos pagos por transferência		
11. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	[(Σ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação / Declarações de Importação) x 70%] + [(Σ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação / Declarações de Exportação) x 30%], excluídos os fins		
12. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	DSGRH / DSGRF	N.º de trabalhadores com processamento da valorização efetuado até ao final do mês seguinte ao do encerramento da avaliação no sistema central / N.º total de trabalhadores com processo de avaliação encerrado com direito à valorização remuneratória		
13. Aprovação de regulamentos relativos a prestação de trabalho e modalidade de horário (em pontos)	DSGRH	N.º 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.		
14. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	SGF	(N.º de trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação / N.º total de trabalhadores) * 100		
15. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto) * 100		
16. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	(N.º de classificações de Bom e Muito Bom / N.º total de respostas) * 100		
17. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	60% (N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas) + 40% (N.º Chamadas servidas no 2º minuto / N.º de chamadas servidas)		
18. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA	(N.º atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão) / Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)) * 100		
19. 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		