

Missão:

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

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 Fomentar o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão do risco e do reforço ao combate à fraude e evasão

OE 2 Reforçar a confiança dos cidadãos e a transparência no relacionamento

OE 3 Promover a inovação na organização e nos serviços prestados

Objetivos Operacionais (OB)
Eficácia **Ponderação: 25%**
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário **Ponderação: 60%**

Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	-	-	94,6	[93;96]	100	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	-	64,4	80,4	[70;95]	60	20%	DSPCG
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	67,3	84,1	87,2	[76;86]	95	20%	DSCPAC
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	-	-	98,9	[98;99]	100	20%	DSIRS
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	81,1	84,3	86,0	[75;85]	95	20%	DSCC

OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão **Ponderação: 40%**

Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
6. Eficácia da cobrança (%)	89,8 (a)	90,2 (a)	88,9 (a)	[80;90]	100	50%	DSCC / DSGCT
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	111,3	112,4	127,6	[90;110]	125	50%	DSPCIT / DSAFA

Eficiência **Ponderação: 25%**
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas **Ponderação: 50%**

Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,7	3,3	2,7	[3;3,8]	1	20%	DSJT
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	48,6	56,8	60,9	[55;65]	80	20%	DSJT
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	92,7	95,2	95,6	[93;95]	100	20%	DSR
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	-	-	-	[90;95]	100	20%	DSIRS
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:46	5:14	5:12	[5;9]	3	20%	DSRA

OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte **Ponderação: 50%**

Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
13. Comunicações eletrónicas (%)	59,8	74,7	81,0	[75;85]	95	20%	DSCPAC
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	-	77,0	[75;85]	95	20%	DSCPAC
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	14,2	16,0	17,1	[15;20]	25	20%	DSCPAC
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	95,9	96,4	97,4	[95;98]	99	20%	SI
17. Índice de segurança da informação (%)	77,3	78,1	81,8	[77;80]	95	20%	ASI

Qualidade **Ponderação: 50%**
OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte **Ponderação: 100%**

Indicadores	2017 Resultado	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			Serviço responsável
				Meta	Valor crítico	Peso	
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	96,9	95,6	93,9	[90;95]	98	30%	DSPCG
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	-	-	-	[8;16]	24	35%	NGR
20. Definição de um modelo de Plano de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	-	-	-	[1;2]	3	35%	DSGRH

Nota: (a) O resultado apurado não inclui a componente "Valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago", que integra o denominador da respetiva fórmula de cálculo.

