

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	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável		
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso				
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	-	94,6	[93;96]	100	94,5	[93;96]	100	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT		
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	64,4	80,4	[70;95]	60	58,6	[70;95]	50	20%	DSPCG / DSJT		
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	84,1	87,2	[76;86]	95	92,5	[76;86]	95	20%	DSCPAC		
4. Submissão eletrónica autónoma do Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	-	98,9	[98;99]	100	99,6	[98;99]	100	20%	DSIRS / DSCPAC		
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	84,3	86,0	[75;85]	95	95,9	[80;90]	95	20%	DSCC		
OB 2 Reforçar o combate à fraude e evasão										Ponderação:	40%
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável		
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso				
6. Eficácia da cobrança (%)	90,2 (a)	88,9	[80;90]	100	87,5	[80;90]	100	50%	DSCC / DSGCT		
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	112,4	127,6	[90;110]	125	114,5	[90;110]	125	50%	DSPCIT / DSAFA		
Eficiência										Ponderação:	25%
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas										Ponderação:	50%
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável		
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso				
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	3,3	2,7	[3;3,8]	1	2,9	[3;3,8]	1	20%	DSJT		
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	56,8	60,9	[55;65]	80	60,3	[55;65]	80	20%	DSJT		
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	95,2	95,6	[93;95]	100	96,9	[93;95]	100	20%	DSR		
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	-	-	[90;95]	100	98,7	[90;95]	100	20%	DSIRS		
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	5:14	5:12	[5;9]	3	4:38	[5;9]	3	20%	DSRA		
OB 4 Disponibilizar serviços e informação orientados para o contribuinte										Ponderação:	50%
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável		
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso				
13. Comunicações eletrónicas (%)	74,7	81,0	[75;85]	95	79,8	[75;85]	95	20%	DSCPAC		
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	-	77,0	[75;85]	95	51,4	[75;85]	95	20%	DSCPAC		
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	16,0	17,1	[12;18]	25	58,2	[25;50]	60	20%	DSCPAC		
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,4	97,4	[95;98]	99	97,3	[95;98]	99	20%	SI		
17. Índice de segurança da informação (%)	78,1	81,8	[77;80]	95	81,8	[77;80]	95	20%	ASI		
Qualidade										Ponderação:	50%
OB 5 Inovar na organização e no relacionamento com o contribuinte										Ponderação:	100%
Indicadores	2018 Resultado	2019 Resultado	2020			2021			Serviço responsável		
			Valor crítico	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso				
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	95,6	93,9	[90;95]	98	91,8	[90;95]	98	30%	DSPCG		
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	-	-	[8;16]	24	16,0	[13;21]	34	35%	NGR		
20. Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (pontos)	-	-	-	-	-	[1;2]	3	35%	DSGRH		

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	$\frac{((N^{\circ} \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta)) + (N^{\circ} \text{ de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta)) + (N^{\circ} \text{ de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / } N^{\circ} \text{ de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes) + (N^{\circ} \text{ de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N^{\circ} \text{ de declarações IES/DA, do ano, vigentes + } N^{\circ} \text{ de declarações IES/DA, do ano, em falta)) / 4) * 100}$
2. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$(\bar{X} \text{ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido - n.}^{\circ} \text{ dias de suspensão fora da AT) dos proc. entrados no pp ano) + (Z dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes - n.}^{\circ} \text{ dias de suspensão fora da AT)) / Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano}$
3. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$[N^{\circ} \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis / } (N^{\circ} \text{ pedidos pendentes + } N^{\circ} \text{ ped. entrados)] * 100}$
4. Submissão eletrónica autónoma da Modelo 3 IRS (sem deslocação aos serviços da AT) (%)	Portal das Finanças	$(\text{Submissão eletrónica do modelo 3 IRS pelos contribuintes / Submissões eletrónicas}) * 100$
5. Pagamentos recebidos através de meios eletrónicos (%)	Sistemas da cobrança	$(N^{\circ} \text{ de pagamentos recebidos excluindo os efetuados em numerário ou cheque / } N^{\circ} \text{ total de pagamentos recebidos}) * 100$
6. Eficácia da cobrança (%)	Sistemas da cobrança	$(\text{Cobrança do período / } (\text{Cobrança do período + valor da dívida ativa no final do período + valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago})) * 100$
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	SIIT e SIIIA	$(N^{\circ} \text{ de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira / } N^{\circ} \text{ pontos previstos}) * 100$
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$\frac{\sum (\text{Data da decisão - Data de instauração}) + \sum (\text{Data do momento do cálculo - Data de instauração de processos sem decisão})}{N^{\circ} \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}}$
9. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	$(N^{\circ} \text{ processos RH extintos no p.p. ano) / } (N^{\circ} \text{ processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano}) * 100$
10. Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal (%)	Aplicação informática Reembolsos IVA	$(\text{Reembolsos de IVA pagos dentro do prazo legal / Total de pedidos de reembolsos de IVA pagos}) * 100$
11. Liquidações de IRS efetuadas até ao final do prazo da entrega da declaração Modelo 3 (%)	Sistema Liquidador IRS	$(\text{Total de liquidações de IRS efetuadas até 30 de junho / Declarações mod.3 IRS liquidáveis submetidas até 23 de junho}) * 100$
12. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	$\frac{((\sum \text{Horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação / Declarações de Importação}) * 70\%) + ((\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação / Declarações de Exportação}) * 30\%)}{\text{excluídos os fins de semana}}$
13. Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	$(N^{\circ} \text{ de comunicações eletrónicas enviadas / } N^{\circ} \text{ total de comunicações enviadas}) * 100$
14. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$60\% ((N^{\circ} \text{ total de chamadas servidas + } N^{\circ} \text{ total de chamadas retornadas}) / N^{\circ} \text{ total de chamadas recebidas}) + 40\% (N^{\circ} \text{ Chamadas servidas no 2}^{\circ} \text{ minuto / } N^{\circ} \text{ de chamadas servidas})$
15. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	$(N^{\circ} \text{ atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão) / Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)}) * 100$
16. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$(\text{Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto}) * 100$
17. Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$(\text{Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira}) * 100$
18. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$(N^{\circ} \text{ de classificações de Muito Bom, Bom e Razoável / } N^{\circ} \text{ total de respostas}) * 100$
19. Execução de Medidas Simplex (pontos)	Monitorização trimestral	Em preparação - 1 ponto; Em execução - 2 pontos; Em produção - 3 pontos
20. Definição de um programa de identificação do potencial de liderança (pontos)	DGRH	Programa aprovado no prazo em pontos: Modelo aprovado até novembro - 3 pontos; Modelo aprovado em novembro - 2 pontos; Modelo aprovado depois de novembro - 1 ponto.