

			QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2023							
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 Incrementar o cumprimento voluntário										
OE 2 Reforçar a confiança e a transparência										
OE 3 Fomentar a transformação digital										
OE 4 Promover a resiliência organizacional e a sustentabilidade										
Objetivos Operacionais (OB)										
Eficácia								Ponderação:		25%
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário								Ponderação:		60%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	2022		2023			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico		Peso
1	Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	94,5	94,7	[93;96]	100	-	[93;96]	100%	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT
2	Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	-	-	-	-	23,8	[20;25]	75%	20%	DSGR/DSIVA/DSIRS/DSIRC/DSRI/DSRC/DSIMT/DSPCIT
3	Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA e IMI)	67,9 (exclui IMI)	90,2 (exclui IMI)	-	-	90,5	[88;92]	100%	20%	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSIMI
4	Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	92,5	92,9	[76;86]	95	91,1	[76;86]	95%	20%	DSCPAC
5	Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	92,0	94,3	-	-	92,2	[85;90]	100%	20%	DSCC
OB 2 Combater a Evasão e a Fraude Fiscal e Aduaneira								Ponderação:		40%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	2022		2023			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico		Peso
6	Eficácia da cobrança (%)	94,5	86,9	[80;90]	100	86,4	[80;90]	100%	40%	DSCC / DSGCT
7	Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	114,5	122,7	[90;110]	125	82,2	[90;110]	125%	40%	DSPCIT / DSAFA
8	Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	-	-	-	-	42,0	[30;50]	75%	20%	DSPCIT / DSAFA
Eficiência								Ponderação:		25%
OB 3 Atuar de forma transparente e atempada								Ponderação:		60%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	2022		2023			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico		Peso
9	Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	2,9	3,3	[3;3,8]	1	3,8	[3,4]	1	20%	DSJT
10	Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	60,3	63,2	[57;67]	80	53,3	[57;67]	80%	20%	DSJT
11	Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	0,18	0,25	[0,26;0,30]	0,01	0,28	[0,26;0,30]	0,01%	20%	DSJT/DSPCG
12	Índice de segurança da informação (%)	81,8	81,8	[95;98]	100	98,3	[95;98]	100%	20%	ASI
13	Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	58,6	70,9	[70;95]	50	76,1	[70;95]	50	20%	DSPCG
OB 4 Melhorar a experiência de utilização dos serviços								Ponderação:		40%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	2022		2023			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico		Peso
14	Comunicações eletrónicas (%)	79,8	71,3	[75;85]	95	76,8	[75;85]	95%	20%	DSCPAC
15	Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	51,4	78,7	[75;85]	95	86,6	[75;85]	95%	20%	DSCPAC
16	Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	58,2	75,2	[25;50]	95	54,5	[25;50]	95%	20%	DSCPAC
17	Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,3	97,6	[95;98]	99	97,7	[95;98]	99%	20%	SI
18	Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm)) ⁽¹⁾	4:38	5:42	[5;9]	3	3:27	[4,8]	1	20%	DSRA
Qualidade								Ponderação:		50%
OB 5 Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente								Ponderação:		100%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	2022		2023			Serviço responsável	
				Meta	Valor crítico	Resultado até novembro	Meta	Valor crítico		Peso
19	Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	91,8	93,8	[90;95]	98	-	[90;95]	98%	50%	DSPCG
20	Execução de Medidas Simplex (pontos)	16,0	28,0	[10;12]	18	10,0	[3,4]	6	25%	NGR
21	Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho (pontos)	-	-	-	-	-	[1,2]	3	25%	DSGRH

⁽¹⁾ A partir de 2022, este indicador passou a incluir as remessas de baixo valor (RBV)

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	$\frac{(((N.º \text{ de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N.º \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + } N.º \text{ de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta})) + (N.º \text{ de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N.º \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes + } N.º \text{ de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta})) + (N.º \text{ de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / } N.º \text{ de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes}) + (N.º \text{ de primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / } (N.º \text{ de declarações IES/DA, do ano, vigentes + } N.º \text{ de declarações IES/DA, do ano, em falta}))) / 4] * 100}$
Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	Repositório das Divergências e os diversos Sistemas declarativos	$\frac{\text{Número de sujeitos passivos que regularizam a sua situação declarativa decorrente de um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR) / Número de sujeitos passivos que receberam um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR)}}{100}$
Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA e IMI)	DSIMI/ DSIRC/ DSIRS/ DSIVA /DSIMI	$\frac{N.º \text{ de declarações de IRS/IRC/IVA/IMI total ou parcialmente preenchidas pela AT no ano / } N.º \text{ de total declarações de IRS/IRC/IVA/IMI no ano}}{100}$
Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$\frac{N.º \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis / } (N.º \text{ pedidos pendentes + } N.º \text{ ped. entrados})}{100}$
Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	Sistemas da cobrança	$\frac{N.º \text{ de DUC cobrados fora da AT / } N.º \text{ total de DUC cobrados}}{100}$
Eficácia da cobrança (%)	Sistemas da cobrança	$\frac{(\text{Cobrança do período} / (\text{Cobrança do período} + \text{valor da dívida ativa no final do período} + \text{valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago}))}{100}$
Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	SIIT e SIIIA	$\frac{N.º \text{ de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira / } N.º \text{ pontos previstos}}{100}$
Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	SIIT e SIIIA	$\frac{N.º \text{ de ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias / } N.º \text{ de ações de inspeção tributária e aduaneira com correções finalizadas no ano}}{100}$
Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	$\frac{[\sum (\text{Data da decisão} - \text{Data de instauração}) + \sum (\text{Data do momento do cálculo} - \text{Data de instauração de processos sem decisão})]}{N.º \text{ de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano}}$
Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	SICAT	$\frac{N.º \text{ processos RH extintos no p.p. ano} / N.º \text{ processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano}}{100}$
Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)		$\frac{N.º \text{ de liquidações de IRS/IRC/IVA objeto de primeiro litígio entrado na AT no ano / } N.º \text{ liquidações de IRS, IRC e IVA no ano}}{100}$
Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	$\frac{(\text{Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados)} / \text{Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira})}{100}$
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGIV	$\frac{([\sum (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT}) \text{ dos proc. entrados no pp ano}) + ([\sum \text{ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT})]}{\text{Total de pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano}}$
Comunicações eletrónicas (%)	AGOC/DSCPAC	$\frac{N.º \text{ de comunicações eletrónicas enviadas / } N.º \text{ total de comunicações enviadas}}{100}$
Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	$\frac{60\% ((N.º \text{ total de chamadas servidas} + N.º \text{ total de chamadas retornadas}) / N.º \text{ total de chamadas recebidas}) + 40\% (N.º \text{ Chamadas servidas no 2º minuto} / N.º \text{ de chamadas servidas})}{100}$
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	$\frac{N.º \text{ atendimentos não presencial (telefónico, e-balcão e assistente virtual)} / \text{Total de atendimentos (presencial, telefónico, e-balcão e assistente virtual)}}{100}$
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$\frac{(\text{Total de horas de disponibilidade real} / \text{Total de horas de disponibilidade previsto})}{100}$
Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm)) (1)	STADA - Importação e Exportação	$\frac{([(\sum \text{horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação} / \text{Declarações de Importação}) \times 70\%] + ([(\sum \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação} / \text{Declarações de Exportação}) \times 30\%])}{\text{excluídos os fins de semana}}$
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	$\frac{N.º \text{ de classificações de Muito Bom, Bom e Razoável}}{N.º \text{ total de respostas}} * 100$
Execução de Medidas Simplex (pontos)	Monitorização trimestral	Em preparação - 1 ponto; Em execução - 2 pontos; Em produção - 3 pontos
Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho (pontos)	DSGRH	Regulamento aprovado até 31 de janeiro, 3 pontos; regulamento aprovado em fevereiro, 2 pontos, regulamento aprovado depois de fevereiro, 1 ponto