

Ciclo de Gestão:	2025
Designação do Serviço Organismo:	AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA
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)	Meta	Grau de concretização
OE1: Incrementar o cumprimento voluntário		
OE2: Reforçar a confiança e a transparência		
OE3: Fomentar a transformação digital		
OE4: Promover a resiliência organizacional e a sustentabilidade		
Objetivos Operacionais (OP)		

EFICÁCIA

OE1; OE2; OE 3	OP1: Facilitar o cumprimento voluntário										Peso:	60%
Indicadores		2022 Resultado	2023 Resultado	2024 Resultado	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	94,5	96,7	94,4	94,5	1,5	100%	25%				
Ind.2	Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	-	59,5	52,1	27,5	2,5	75%	20%				
Ind.3	Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA, IMI e IS)	90,5	90,8	90,3	90	2	100%	20%				
Ind.4	Taxa de resolução das divergências (%)	-	92,4	90,6	75	5	95%	15%				
Ind.5	Adesão ao pagamento por débito direto (taxa de crescimento anual, em %)	40,1	38,2	30,5	30	5	45%	20%				
Grau de Realização do OP1												
OE1; OE2	OP2: Combater a Evasão e a Fraude Fiscal e Aduaneira										Peso:	40%
Indicadores		2022 Resultado	2023 Resultado	2024 Resultado	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Eficácia da cobrança (%)	87,9	87,8	86,9	85	5	100%	40%				
Ind.7	Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	109,8	124,9	119,5	100	10	125%	40%				
Ind.8	Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	-	53,5	52,1	40	10	75%	20%				
Grau de Realização do OP2												

EFICIÊNCIA

OE1; OE2; OE 3		OP3: Atuar de forma transparente e atempada									Peso:	50%
Indicadores		2022 Resultado	2023 Resultado	2024 Resultado	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Taxa de decisão administrativa até 90 dias das reclamações gratuitas entradas no próprio ano (%)	-	-	-	70	5	95%	20%				
Ind.10	Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	62,8	59	49,7	51	6	80%	20%				
Ind.11	Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	0,29	0,30	0,24	0,29	0,03	0,01%	20%				
Ind.12	Índice de segurança da informação (%)	98,2	98,2	98,3	96,5	1,5	100%	20%				
Ind.13	Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	79,7	68,7	66,7	82,5	12,5	50	20%				
Grau de Realização do OP3												
OE3; OE4		OP4: Melhorar a experiência de utilização dos serviços									Peso:	50%
Indicadores		2022 Resultado	2023 Resultado	2024 Resultado	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.14	Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	91,1	90,5	91,5	81	5	95%	20%				
Ind.15	Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	86,6	78,4	76,8	75	5	95%	20%				
Ind.16	Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	54,4	55,1	55,3	37,5	12,5	95%	20%				
Ind.17	Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	97,7	97,4	97,0	96,5	1,5	99%	20%				
Ind.18	Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	3:25	3:29	2:33	6	2	1:00	20%				
Grau de Realização do OP4												

QUALIDADE

OE3; OE4		OP5: Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente									Peso:	100%
Indicadores		2022 Resultado	2023 Resultado	2024 Resultado	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.19	Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	91,3	93,1	93,2	92,5	2,5	98%	20%				
Ind.20	Instalações com renovação de equipamentos com maior eficiência energética (N.º)	-	-	16	9	2	14	20%				
Ind.21	Instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo (N.º)	-	-	2,9	3	1	5	20%				
Ind.22	Monitorização da continuação da execução do plano de implementação dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	-	-	9	5,5	0,5	9	20%				
Ind.23	Comunicações eletrónicas (%)	78,1	78,9	81,8	80	5	95%	20%				
Grau de Realização do OP5												

Ref.º.	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT	$(((N.º \text{ primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + N.º declarações mod 3 IRS, do ano, em falta)}) + (N.º \text{ primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes + N.º declarações mod 22 IRC, do ano, em falta)}) + (N.º \text{ primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / N.º declarações periódicas IVA, do ano, vigentes}) + (N.º \text{ primeiras declarações IES/DA, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (N.º de declarações IES/DA, do ano, vigentes + N.º de declarações IES/DA, do ano, em falta)}) / 4) * 100$	Sistema de liquidação IR Sistema de liquidação IVA IES	Totalidade do universo declarativo em causa
Ind2	Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	DSGR	$[N.º \text{ sujeitos passivos que regularizam a sua situação declarativa decorrente de um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR) / N.º sujeitos passivos que receberam um alerta de apoio ao cumprimento voluntário (GR)}] * 100$	Repositório das Divergências e os diversos Sistemas declarativos	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind3	Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA, IMI e IS)	DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSIMI /DSIMT	$(Nº \text{ declarações de IRS/IRC/IVA/IMI/IS total ou parcialmente preenchidas pela AT no ano / Nº total declarações de IRS/IRC/IVA/IMI/IS no ano}) * 100$	DSIMI/ DSIRC/ DSIRS/ DSIVA /DSIMT	Totalidade do universo declarativo em causa
Ind4	Taxa de resolução das divergências (%)	DSGR	$\Sigma [N.º \text{ divergências concluídas no ano / (N.º divergências pendentes no início do ano + N.º divergências detetadas – N.º divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas)}] * 100$, sendo a percentagem = 45% para códigos de análise e Erros IRS, 5% para códigos de análise de IRC (RF1), 10% para divergências resultantes da AEOL, 30% para divergências e-fatura, 5% para faltosos da IES, e 5% para outras divergências (Procedimento)	DSGR	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind5	Adesão ao pagamento por débito direto (taxa de crescimento anual, em %)	DSC	$((Nº \text{ de adesões ativas no ano n/ N.º de adesões ativas no ano n-1}) - 1) * 100$	Sistemas da cobrança	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind6	Eficácia da cobrança (%)	DSCC / DSGCT	$(\text{Cobrança do período} / (\text{Cobrança do período} + \text{valor da dívida ativa no final do período} + \text{valor em prazo de cobrança voluntária ainda não pago})) * 100$	Sistemas da cobrança	Totalidade do universo em causa
Ind7	Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	DSPCIT / DSAFA	$(N.º \text{ de pontos correspondentes às ações de inspeção da área tributária com ordem de serviço concluída e ações de natureza inspetiva, de natureza fiscalizadora e auditorias prévias concluídas da área aduaneira / N.º pontos previstos}) * 100$	SIIT e SIIIA	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind8	Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	DSPCIT / DSAFA	$(Nº \text{ ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias / Nº ações de inspeção tributária e aduaneira com correções finalizadas no ano}) * 100$	SIIT e SIIIA	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind9	Taxa de decisão administrativa até 90 dias das reclamações gratuitas entradas no próprio ano (%)	DSJT	$(N.º \text{ de processos de RG, do p.p. ano, decididas em menos de 90 dias / Total de RG entradas no ano}) * 100$	SICAT	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind10	Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	DSJT	$(N.º \text{ processos RH extintos no p.p. ano} / N.º \text{ processos RH pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano}) * 100$	SICAT	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind11	Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	DSJT/DSPCG	$(Nº \text{ liquidações de IRS/IRC/IVA objeto de primeiro litígio entrado na AT no ano / Nº liquidações de IRS, IRC e IVA no ano}) * 100$		Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind12	Índice de segurança da informação (%)	ASI	$(\text{Riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira}) * 100$	Relatório de análise de risco	Totalidade do universo em causa
Ind13	Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	DSPCG	$((\Sigma (\text{data de resposta do pedido} - \text{data de entrada do pedido} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT dos proc. entrados no pp ano}) + (\Sigma \text{ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas do pp ano pendentes} - n.º \text{ dias de suspensão fora da AT})) / \text{pedidos de inf. vinculativas entradas no pp ano})$	SIGIV	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind14	Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	DSCPAC	$[N.º \text{ pedidos concluídos até 3 dias úteis / (N.º pedidos pendentes + N.º ped. entrados)}] * 100$	DSCPAC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind15	Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	DSCPAC	$60\% ((N.º \text{ chamadas servidas + N.º chamadas retornadas}) / N.º \text{ chamadas recebidas}) + 40\% ((N.º \text{ chamadas servidas no 2º minuto / N.º chamadas servidas}))$	CCS - Call Center supervision	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind16	Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	DSCPAC	$(Nº \text{ atendimentos não presencial (telefónico, e-balcão e assistente virtual)} / \text{Total de atendimentos (presencial, telefónico, e-balcão e assistente virtual)}) * 100$	SIGA, e-balcão e CCS - Call Center supervision	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind17	Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	$(\text{Horas de disponibilidade real} / \text{Horas de disponibilidade previsto}) * 100$	SI	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind18	Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	DSRA	$(((\Sigma \text{horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação / Declarações de Importação}) \times 70\%) + (((\Sigma \text{ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação / Declarações de Exportação}) \times 30\%)), \text{excluídos os fins de semana}$	STADA - Importação e Exportação	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind19	Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	DSPCG	$(N.º \text{ classificações de Muito Bom, Bom e Razoável} / N.º \text{ total de respostas}) * 100$	SIAT	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind20	Instalações com renovação de equipamentos com maior eficiência energética (N.º)	DSIE	$N.º \text{ instalações que foram objeto de instalação de equipamentos (lâmpadas, sistemas AVAC, etc.) mais eficiente energeticamente}$	DSIE / DSCPL	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind21	Instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo (N.º)	DSIE	$N.º \text{ instalações que foram objeto de instalação de centrais fotovoltaicas para produção de energia destinada a autoconsumo}$	DSIE / DSCPL	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind22	Monitorização da continuação da execução do plano de implementação dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (pontos)	RHF	$Nº. \text{ relatórios de acompanhamento apresentados nos prazos em pontos: relatório apresentado antes do prazo (até 15 de abril, 15 de julho e 15 de outubro), 3 pontos; relatório apresentado no prazo, 2 pontos; relatório apresentado depois do prazo, 1 ponto}$	RHF	Valor máximo atingível, de acordo com a fórmula de cálculo
Ind23	Comunicações eletrónicas (%)	DSPCG/ DSCPAC	$(N.º \text{ comunicações eletrónicas enviadas} / N.º \text{ total de comunicações enviadas}) * 100$	AGOC/ DSCPAC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes