



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2015

Relatório de Atividades 2015

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.02

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira em 21 de abril de 2016 e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho nº 88/2016, em 29 de abril de 2016)

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2015

I. APRESENTAÇÃO	5
1. Nota Introdutória	7
2. Foi notícia.....	9
3. Números chave de 2015	11
4. A Autoridade Tributária e Aduaneira.....	12
4.1 Visão, Missão e Valores.....	12
4.2 Orgânica.....	13
II.REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT	15
III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL	21
IV. AUTO-AVALIAÇÃO	25
1. QUAR 2015 – Análise dos resultados.....	27
1.1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	30
Indicador 1 Cobrança coerciva (milhões de euros)	30
Indicador 2 Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	32
1.2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	34
Indicador 3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)	34
Indicador 4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%).....	35
Indicador 5 Eficácia do contencioso administrativo (%).....	37
Indicador 6 Taxa de resolução de divergências (%)	39
1.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	40
Indicador 7 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias).....	40
Indicador 8 Reembolsos de IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias).....	41
Indicador 9 Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos).....	42
1.4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos	43
Indicador 10 Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	43
Indicador 11 Índice de segurança na informação (%)	44
Indicador 12 Eficiência no atendimento telefónico – <i>Call Center</i> (%)	45
Indicador 13 Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	46
1.5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.....	48
Indicador 14 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	48
Indicador 15 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	49
Indicador 16 Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	50
2. Atividades desenvolvidas em 2015.....	53
2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas	53
2.2 Atividades em destaque.....	53

3. Recursos humanos, financeiros e materiais	57
3.1 Recursos humanos	57
3.2 Recursos financeiros	59
3.2.1 Orçamento e suas componentes	59
3.2.2 Despesa com ações de publicidade institucional	62
3.3 Recursos materiais	62
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	63
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas	63
6. Avaliação do sistema de controlo interno	64
6.1 Ambiente de controlo	64
6.2 Estrutura organizacional	67
6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço	68
6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação	71
7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	72
8. Apreciação da qualidade do serviço prestado	73
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT	73
8.2 Prémios recebidos	74
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos	75
10. <i>Ranking</i> dos serviços homogéneos	77
V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	79
VI. BALANÇO SOCIAL	101
VII. AVALIAÇÃO FINAL	117
1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)	119
1.1 Grau de concretização dos objetivos	119
1.2 Justificação dos desvios	120
2. Menção proposta	122
3. Conclusões prospetivas	122
ANEXOS	125
1. Atividades desenvolvidas em 2015 – Avaliação da execução	127
2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT	140
3. <i>Ranking</i> dos serviços homogéneos	142
4. Siglas	146



I. APRESENTAÇÃO

1. Nota Introdutória

O relatório que se apresenta respeita às atividades desenvolvidas pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), durante o ano de 2015, em conformidade com o planeado no seu Plano de Atividades, bem como aos principais resultados alcançados, que refletem a capacidade de compromisso deste organismo.

Naquele que é o primeiro ano após a conclusão do programa de ajustamento económico e financeiro (PAEF), a economia portuguesa continuou a refletir uma melhoria em alguns dos indicadores económicos. Em 2015, o produto interno bruto (PIB) aumentou 1,5% em volume, mais 0,6 pontos percentuais (p.p.) que o verificado em 2014. Para esta melhoria contribuíram o aumento da procura interna, refletindo a aceleração do consumo privado, nomeadamente o crescimento mais intenso das despesas de consumo final, e o aumento do consumo público. O emprego também registou, no conjunto dos diversos ramos de atividade, um aumento de 1,4% em 2015, igual ao registado no ano anterior.

Na União Europeia, o PIB registou um aumento de 1,9% em volume, mais um p.p. que no ano anterior, o que reflete a melhoria da atividade económica na generalidade dos Estados-membros. Ao nível das economias avançadas, a evolução económica, no final do ano de 2015, ficou aquém do previsto. Nos EUA, após um crescimento forte no terceiro trimestre, o último trimestre do ano registou um abrandamento acentuado da economia. Também no Japão a economia perdeu dinamismo, contraíndo-se no último trimestre do ano.

A melhoria da atividade económica refletiu-se também no desempenho da AT, nomeadamente no que respeita a uma das suas principais atribuições, a de assegurar a liquidação e cobrança dos impostos, com um aumento na arrecadação da receita fiscal na ordem dos 5% face ao ano anterior. A conjuntura económica de 2015 permitiu, ainda, direcionar a atividade da AT para mecanismos de facilitação do cumprimento fiscal, através, nomeadamente, da renovação do Portal das Finanças.

Sendo o Portal de Finanças o principal meio de contacto dos contribuintes com a AT, e aquele de maior visibilidade e de maior acessibilidade, importa que este canal de relacionamento seja um mecanismo de promoção do cumprimento atempado das obrigações fiscais e, não menos importante, da boa imagem da AT, assumindo a sua renovação particular importância. As principais alterações efetuadas respeitaram à separação física entre infraestruturas de suporte aos elementos estruturantes do Portal das Finanças, tendo sido, ainda, implementada uma alteração gráfica da imagem do Portal, facilitando a experiência de utilizador tanto em termos de usabilidade como de rápida aprendizagem. A autenticação passou a ter um ponto único para todos os serviços disponibilizados na internet, eliminando-se, assim, a necessidade do contribuinte se autenticar explicitamente sempre que navega entre diferentes sítios do portal.

Deu-se também início à implementação da reforma do IRS, introduzida pela Lei n.º 82-E/2014, de 31 de dezembro, que consubstancia um importante desafio para a AT, face à introdução de alterações substanciais, e em número muito significativo, em sede deste imposto. Neste âmbito houve que adaptar os modelos declarativos e os sistemas às novas exigências trazidas pela reforma, de que se destacam a consagração, como regra, do regime da tributação separada, mantendo a opção pela tributação conjunta, a introdução do conceito de residência parcial, afastando o princípio da anualidade do imposto, e a alteração de paradigma em matéria de deduções à coleta, fazendo recair

sobre a AT a responsabilidade de calcular, automaticamente e com base em declarações de terceiros, a grande maioria das deduções à coleta em sede deste imposto.

O ano de 2015 ficou, ainda, marcado pela elaboração do Plano de Ação da AT em matéria de reforço da segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal, matérias sensíveis no âmbito da atividade fiscal e aduaneira e preocupações permanentes da AT. A elaboração deste plano, que levou, também, à criação do Comité de Ética, Segurança e Controlo, pretende ser, assim, um mecanismo de promoção e controlo da proteção do sigilo fiscal de todos os contribuintes.

De realçar, também, o projeto Alfândegas 2020, cujo objetivo consiste em apoiar o funcionamento e a modernização da união aduaneira, a fim de reforçar o mercado interno, através da cooperação entre os países participantes, as suas autoridades aduaneiras e os respetivos funcionários. Numa ótica de racionalização e desmaterialização de processos, durante o ano de 2015, foram concretizados vários projetos de desenvolvimento de novas soluções tecnológicas.

No âmbito da cooperação internacional, importa, ainda, referir o Programa *Fiscalis* 2020, que promove a cooperação administrativa entre os Estados-membros da União Europeia, contribuindo para uma maior eficácia e um incentivo ao progresso técnico e inovação. Este programa tem como objetivos o apoio na luta contra a fraude, a evasão fiscal e o planeamento fiscal agressivo, o apoio na aplicação do direito da União, no domínio da fiscalidade, e o apoio à cooperação e melhoria da capacidade administrativa dos países participantes. Durante o ano de 2015, a AT participou em vários eventos, realizados no âmbito deste programa, através de visitas de trabalho, *workshops*, grupos de projeto, seminários, controlos multilaterais e assistência técnica de peritos.

O desempenho da AT no que respeita à qualidade do serviço prestado, através dos diversos canais de atendimento, continuou a ser, em 2015, bastante positivo. Este desempenho é medido pelos indicadores relacionados com o atendimento presencial, com o tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento da Resolução do Conselho de Ministros n.º 186/96 (Livro Amarelo), com a satisfação dos contribuintes relativamente ao serviço prestado através da internet e com a eficiência no atendimento telefónico. Estes indicadores apresentaram resultados muito positivos, embora os dois últimos com resultados inferiores aos de 2014.

Por último, merece destaque a menção honrosa atribuída pelo IDC Portugal, ao projeto relativo ao Regime Simplificado de Prova de Exportação. Estes prémios, atribuídos no âmbito dos *IDC CIO Awards*, visam distinguir projetos portugueses inovadores, com base nas tecnologias de informação, com impacto positivo na criação de valor a nível organizacional.

2. Foi notícia...

Dia Mundial das Alfândegas



No dia 26 de janeiro de 2015, a AT celebrou o Dia Mundial das Alfândegas no Salão Nobre do Ministério das Finanças, subordinado ao tema central “Gestão Coordenada das Fronteiras – Uma Abordagem Inclusiva para Conectar os Atores Envolvidos”.

Renovação do Portal das Finanças



Implementou-se, a partir de fevereiro de 2015, a primeira fase da renovação do Portal das Finanças. As alterações abrangeram a infraestrutura, a imagem gráfica e a autenticação. Durante o ano de 2015 procedeu-se, ainda, à integração de todas as funcionalidades do IRS e à disponibilização de uma nova página para consulta das despesas relevantes para os efeitos daquele imposto.

Avaliação do Programa PICAT



Decorreu em Lisboa, de 5 a 8 de maio de 2015, a 10ª Reunião do Grupo de Trabalho de Alto Nível sobre a avaliação do Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica (PICAT) Aduaneiro para o triénio 2013-2015.

Visita de uma delegação de Cabo Verde



No âmbito da cooperação bilateral entre Cabo Verde e Portugal, decorreu entre 15 a 18 de junho de 2015 uma visita de trabalho de uma delegação de Cabo Verde, com o objetivo de dinamizar a cooperação entre a Direção Nacional de Receitas do Estado de Cabo Verde e a Autoridade Tributária e Aduaneira de Portugal nas suas mais diferentes vertentes, mais particularmente na área dos impostos.

Regime Simplificado de Prova de Exportação ganha menção honrosa



Em 17 de junho de 2015, a AT recebeu uma menção honrosa *IDC CIO Awards* 2015 atribuída pelo IDC Portugal, distinguindo o projeto relativo ao Regime Simplificado de Prova de Exportação. Estes prémios visam distinguir projetos portugueses inovadores, com base nas tecnologias de informação, com impacto positivo na criação de valor a nível organizacional.

Plano de Ação em matéria de reforço da segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal



Começou a ser implementado o plano de ação em matéria de reforço da segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal, que inclui medidas como a revisão e redução dos utilizadores externos, que passam a ser sujeitos a um controlo muito mais rigoroso, bem como a criação de um Comité de Ética, Segurança e Controlo.

Comité de Ética, Segurança e Controlo da AT



Foi criado, a 30 de julho de 2015, o Comité de Ética, Segurança e Controlo, medida integrada no Plano de Ação da AT em matéria de reforço da segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal, com o objetivo de dinamizar a adoção de medidas adequadas à promoção da ética profissional e controlar a implementação, pelos serviços, de medidas de reforço nestas matérias.

Processo de Kimberley – Importação de diamantes em bruto



O Sistema de Certificação do Processo de *Kimberley* pretende afastar os diamantes de sangue do comércio internacional. A partir de 7 de agosto de 2015, com a publicação do Regulamento (UE) 2015/1374, passaram a poder ser importados e exportados, em Portugal, diamantes em bruto, sendo a AT a autoridade competente autorizada para os controlos das importações e exportações. Estes controlos são efetuados unicamente pela Alfândega do Aeroporto de Lisboa.

SIAT – Sistema de Inquéritos da Autoridade Tributária e Aduaneira



Foi disponibilizado, no Portal das Finanças, de 7 a 20 de dezembro de 2015, o inquérito para avaliação da satisfação dos utilizadores com a qualidade dos serviços tributários prestados na Internet, durante o ano de 2015.

Zonamento Municipal



Foi efetuada, em 2015, a revisão trienal do zonamento municipal, para que os valores patrimoniais tributários obtidos reflitam a evolução do mercado imobiliário. Este trabalho, que envolveu os Serviços Centrais, Regionais e Locais da AT, os peritos avaliadores e as Câmaras Municipais, culminou com a entrada em vigor da Portaria n.º 420-A/2015 que aprovou o zonamento, os coeficientes de localização, a percentagem dos terrenos para construção e os coeficientes majorativos das moradias unifamiliares.

Reciclagem de papel na AT



A AT reciclou, durante o ano de 2015, 118 toneladas de papel, o que equivale a 2.096 árvores poupadas à floresta e a 617 m³ de água poupada. A AT continua, assim, a dar o seu contributo para a redução da pegada ecológica, através da destruição segura e confidencial de informação documental.

3. Números chave de 2015

Receita fiscal	Receita líquida total	42.999,1 M€
Portal das Finanças	Utilizadores registados no ano	1.072.945
	IRS	5.949.179
	IRC	514.172
	Declaração IES/DA	558.119
	Declaração IES	449.096
	Modelo 10	414.622
	IVA	3.493.050
	Retenções IRS/IRC/Selo	3.310.250
	Pedidos de isenção de IMI ⁽¹⁾⁽²⁾	11.649
	Declarações de IMT ⁽²⁾	122.442
	Declarações de importação ⁽²⁾	299.644
Declarações submetidas	Declarações de importação – Tráfego postal	102.847
	Declarações de exportação ⁽²⁾	446.113
	Declarações de trânsito	22.833
	Número de Movimentos de trânsito recebidos	38.563
	Declarações de depósito temporário, processadas no SDS	
	Via Aérea	307.899
	Via Marítima	222.552
	Declarações sumárias de saída (ECS-DSS)	20.432
	Notificações de reexportação (ECS-DSS e SDS)	11.307
	ICS	732.376
	DAV	
	Apresentadas	309.277
	das quais: obtiveram matrícula	289.025
Atendimento	Chamadas telefónicas atendidas	1.444.517
	Número de atendimentos presenciais	11.599.004
	Tempo médio de espera para atendimento presencial	16:25
Inspeções	Número de ações inspetivas (ordens de serviço)	35.361
	Valor monetário das correções inspetivas	1.438,8 M€
Cobrança coerciva	Receita coerciva arrecadada	1.286,9 M€
Orçamento	Orçamento de funcionamento - execução	593,4 M€
	Total	11.122
Colaboradores	Idade média	50,1
	Percentagem de mulheres	58,9 %

Legenda: M€-milhões de euros; m-minutos; s-segundos.

Notas: ⁽¹⁾Só inclui pedidos de isenção nos termos dos n.ºs 1, 2 e 4 do art.º 46º do EBF; ⁽²⁾Só inclui declarações eletrónicas.

4. A Autoridade Tributária e Aduaneira

4.1 Visão, Missão e Valores

Visão

A AT será uma organização resiliente, capaz de responder com sucesso aos constantes desafios que enfrenta, graças à qualidade do seu capital humano e tecnológico, constituindo uma referência no seio da administração pública portuguesa pela prestação de um serviço público de qualidade e possuindo um padrão de desempenho ao nível das melhores administrações fiscais e aduaneiras internacionais.

Missão

A AT 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.

Com vista a prosseguir a sua missão, de acordo com o artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro, estão cometidas à AT as seguintes atribuições:

- Assegurar a liquidação e cobrança dos impostos sobre o rendimento, sobre o património e sobre o consumo, dos direitos aduaneiros e demais tributos que lhe incumbe administrar, bem como arrecadar e cobrar outras receitas do Estado ou de pessoas coletivas de direito público;
- Exercer a ação de inspeção tributária e aduaneira, garantir a aplicação das normas a que se encontram sujeitas as mercadorias introduzidas no território da União Europeia e efetuar os controlos relativos à entrada, saída e circulação das mercadorias no território nacional, prevenindo, investigando e combatendo a fraude e evasão fiscais e aduaneiras e os tráficos ilícitos, no âmbito das suas atribuições;
- Exercer a ação de justiça tributária e assegurar a representação da Fazenda Pública junto dos órgãos judiciais;
- Assegurar a negociação técnica e executar os acordos e convenções internacionais em matéria tributária e aduaneira, cooperar com organismos europeus e internacionais e outras administrações tributárias e aduaneiras, e participar nos trabalhos de organismos europeus e internacionais especializados no seu domínio de atividade;
- Promover a correta aplicação da legislação e das decisões administrativas relacionadas com as suas atribuições e propor as medidas de carácter normativo, técnico e organizacional que se revelem adequadas;
- Desenvolver e gerir as infraestruturas, equipamentos e tecnologias de informação necessários à prossecução das suas atribuições e à prestação de apoio, esclarecimento e serviços de qualidade aos contribuintes;
- Realizar e promover a investigação técnica e científica no domínio tributário e aduaneiro, tendo em vista o aperfeiçoamento das medidas legais e administrativas, a qualificação permanente dos recursos humanos, bem como o necessário apoio ao Governo na definição da política fiscal e aduaneira;

- Informar os contribuintes e os operadores económicos sobre as respetivas obrigações fiscais e aduaneiras e apoiá-los no cumprimento das mesmas;
- Assegurar o licenciamento do comércio externo dos produtos tipificados em legislação especial e gerir os regimes restritivos do respetivo comércio externo.

Valores

Ética Organizacional

A AT garantirá, tanto aos contribuintes e operadores económicos com os quais se relaciona, como aos seus colaboradores, um relacionamento assente em princípios de justiça e equidade.

Transparência

A AT disponibiliza toda a informação relativa ao relacionamento fiscal e aduaneiro que mantém com os cidadãos e os diferentes tipos de pessoas coletivas, de forma aberta, clara e em tempo oportuno, a todos os interessados que, nos termos da lei, tenham direito a aceder a essa mesma informação.

Imparcialidade

A AT relaciona-se com os contribuintes de forma objetiva e imparcial, tendo sempre presente que todos os cidadãos são iguais perante a lei.

Responsabilização

A AT garante a prestação de contas da sua atividade e desempenho a todos os cidadãos, disponibilizando publicamente essa informação.

Colaboração

A AT colabora com outros organismos nacionais e internacionais na prossecução do interesse público e presta aos cidadãos um serviço eficaz e adequado.

Profissionalismo

A AT presta aos cidadãos um serviço de elevado nível técnico assente no domínio pelos seus colaboradores de um leque diversificado de competências.

Inovação

A AT adota uma atitude aberta e recetiva à inovação promovendo a transformação do conhecimento tácito dos seus colaboradores em conhecimento explícito e implementa as melhoras práticas das Administrações Fiscais e aduaneiras.

4.2 Orgânica

A AT é um serviço da administração direta do Estado, sendo dirigida por um diretor-geral, coadjuvado por 12 subdiretores-gerais. É ainda órgão da AT, o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT)¹.

Entre as várias competências decisórias e consultivas, ao CAAT compete aprovar os projetos do quadro de avaliação e responsabilização, do plano e relatório de atividades, e ainda acompanhar a execução do plano de atividades e do orçamento.

¹Artigo 3.º, n.ºs 1 e 3, do Decreto-Lei 118/2011, de 15 de dezembro.

A AT possui autonomia administrativa, estruturando-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- Serviços centrais, compreendendo as direções de serviços e equiparadas, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros e a Unidade dos Grandes Contribuintes;
- Serviços desconcentrados, dividindo-se estes em:
 - Regionais, designados por direções de finanças e alfândegas;
 - Locais, designados por serviços de finanças, delegações e postos aduaneiros.

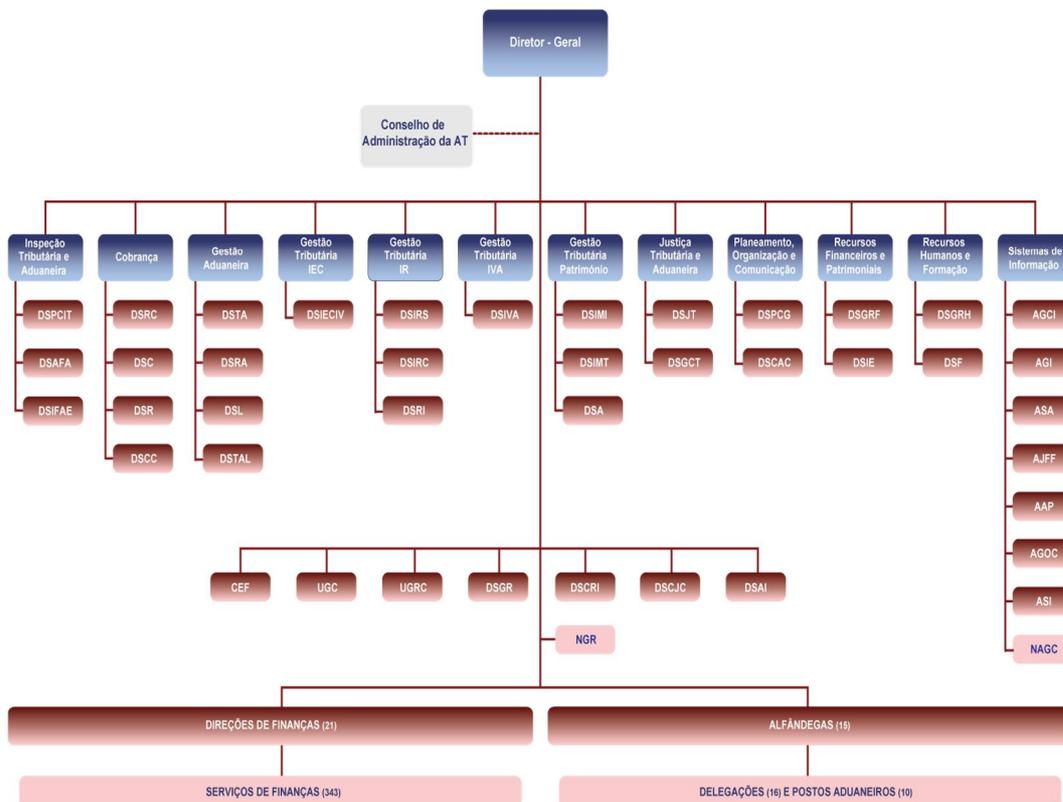
A organização interna dos seus serviços obedece a um modelo estrutural misto:

- Modelo de estrutura hierarquizada;
- Modelo de estrutura matricial nas áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação.

A sua estrutura orgânica é definida nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15/12, que aprova a missão, atribuições, órgãos de direção, tipo de organização interna, princípios e instrumentos de gestão, receitas, despesas e quadro de cargos de direção;
- Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Estrutura orgânica da AT





II. REFERENCIAIS DE ATUAÇÃO DA AT

A atuação da AT teve como referenciais não só os seus planos estratégicos e documentos de gestão e planeamento, mas também um conjunto de documentos de base, como as Grandes Opções do Plano e o Orçamento de Estado para 2015, que convergem na adoção de um conjunto de medidas fiscais estruturadas em torno de quatro vetores principais: (i) Concretização da reforma da tributação das pessoas singulares; (ii) Concretização da reforma da fiscalidade verde; (iii) Alargamento da rede de convenções para evitar a dupla tributação; e (iv) Reforço do combate à fraude e à evasão fiscais – implementação de um novo Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras para o triénio de 2015-2017.

✓ **Vetor 1 – Concretização da reforma da tributação das pessoas singulares**

- Em sede da tributação do rendimento e após a reforma estrutural, em 2014, da tributação das empresas (IRC), seguiu-se, em 2015, a reforma do imposto sobre o rendimento de pessoas singulares (IRS) que veio a ser consagrada na Lei n.º 82-E/2014 de 31 de dezembro. Introduzindo profundas alterações neste imposto, a sua implementação constituiu, para a AT, um enorme e exigente desafio;
- Esta reforma assentou em três pilares: i) Proteção da família, tendo nomeadamente em consideração a importância da natalidade, de forma a contribuir para a inversão do atual défice demográfico na sociedade portuguesa; ii) Promoção da mobilidade social, com o objetivo de valorizar o trabalho, o mérito e o esforço; e iii) Simplificação do imposto, reduzindo as obrigações declarativas dos contribuintes e facilitando o seu cumprimento, em linha com as melhores práticas internacionais;
- De forma muito sucinta, elencam-se algumas das principais alterações introduzidas pela Lei da Reforma do IRS: i) a substituição do quociente conjugal pelo quociente familiar que consubstancia uma alteração significativa na forma de medir a capacidade contributiva em IRS; ii) a consagração da tributação separada como regime regra no caso de sujeitos passivos casados ou unidos de facto, concedendo-se-lhes, no entanto, a possibilidade de opção pela tributação conjunta; iii) a consagração de um regime de residência parcial, admitindo-se que, num mesmo ano fiscal, o mesmo contribuinte possa ser tributado, de forma fracionada, como residente (numa base subjetiva – mundial) e como não residente (numa base objetiva – territorial); iv) o reforço do carácter semi-dual do imposto, patente, designadamente, (1) na sujeição a taxas proporcionais de todos os rendimentos de capitais e das mais-valias mobiliárias; (2) no alargamento da aplicação das taxas proporcionais às pensões de alimentos; (3) na flexibilização do regime do englobamento e v) no âmbito das deduções à coleta, a consagração de uma dedução para as despesas gerais familiares e a subordinação do direito à quase totalidade das deduções à condição de as despesas a que as mesmas respeitam constarem de faturas ou outros documentos emitidos em nome dos sujeitos passivos/membros do agregado familiar onde conste a respetiva identificação fiscal e que sejam comunicadas à AT por parte das entidades que os emitem. Estas despesas serão objeto de cálculo automático por parte da AT.

✓ Vetor 2 – Concretização da reforma da fiscalidade verde

- A reforma da fiscalidade verde deverá contribuir para a eco-inovação e a eficiência na utilização dos recursos, para a redução da dependência energética do exterior e a indução de padrões de produção e consumo mais sustentáveis, bem como fomentar o empreendedorismo e a criação de emprego, num contexto de neutralidade do sistema fiscal, de simplificação de procedimentos e de competitividade económica. Em face deste desiderato, esta reforma assentou na promoção da simplificação do sistema de tributação ambiental e energética e revisão das respetivas bases legais, de forma a promover a competitividade económica, a sustentabilidade ambiental e a eficiente utilização dos recursos, no âmbito de um modelo de crescimento sustentado mais eficaz;
- No contexto da reforma da fiscalidade verde, os sacos de plástico leves passaram a estar sujeitos a uma contribuição que tem como objetivo promover um comportamento mais sustentável dos consumidores, dos produtores e dos comerciantes;
- No setor da energia e dos transportes, foram criados incentivos à utilização de carros elétricos, híbridos *plug-in*, GPL e GNV (Gás Petrolífero Liquefeito e Gás Natural Veicular), através do IRS, IRC e ISV, sendo ainda permitida a dedução do IVA da aquisição, fabrico ou importação, locação ou transformação de viaturas de turismo elétricas ou híbridas *plug-in*;
- Foi criada uma taxa de carbono, que passa a incidir sobre os setores não incluídos no sistema europeu de comércio de emissões e agravamento das taxas de ISV em função das emissões de CO₂ dos veículos;
- Em sede de IMI, esta reforma possibilitou uma redução, em 50%, da coleta de IMI nos prédios destinados à produção de energias renováveis e dos prédios rústicos integrados em áreas classificadas, que proporcionem serviços de ecossistema. Foram, também, beneficiados, através de isenção de IMI, os prédios afetos ao abastecimento público de água, de saneamento e de gestão de resíduos urbanos e os que correspondam a áreas florestais aderentes a ZIF (Zonas de Intervenção Florestal) ou que estejam submetidos a planos de gestão florestal ou, ainda, que estejam integrados na bolsa de terras. No caso do volume de negócios de uma empresa ser resultante, em mais de 50%, da exploração de recursos naturais ou do tratamento de resíduos, a derrama é atribuída ao respetivo município.

✓ Vetor 3 – Alargamento da rede de convenções para evitar a dupla tributação

- Reformulação da política fiscal internacional, procedendo-se ao alargamento significativo da rede de convenções para evitar a dupla tributação. Neste momento, Portugal encontra-se em negociações com cerca de 70 países, tendo em vista a celebração de novas convenções ou a revisão de convenções já existentes, nomeadamente com outros países europeus. Neste contexto, mantiveram-se como objetivos primordiais a celebração e renegociação de convenções para evitar a dupla tributação com países que representem «mercados prioritários» para as empresas portuguesas, de forma a eliminar ou reduzir significativamente os obstáculos à sua internacionalização e promover o investimento estrangeiro em Portugal.

✓ **Vetor 4 – Reforço do combate à fraude e à evasão fiscais – implementação de um novo Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras para o triénio de 2015-2017**

- O reforço do combate à fraude e à evasão fiscais e aduaneiras continuou a ser uma prioridade da política fiscal no ano de 2015. Neste sentido, foi criado um novo Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras (PECFEFA), aplicável ao triénio 2015-2017, cujo objetivo prioritário assenta no reforço da eficácia do combate à fraude de elevada complexidade e à economia informal, promovendo, por essa via, uma maior equidade fiscal na repartição do esforço coletivo de consolidação orçamental;
- O novo PECFEFA integra um conjunto articulado de medidas de âmbito legislativo, criminal, operacional, institucional e de relação com o contribuinte. Reúne ainda os contributos mais significativos dos diversos serviços da área de inspeção da AT, constituindo um plano integrado e participado, quer na sua realização, quer no seu acompanhamento;
- Este plano estratégico identifica as áreas de intervenção prioritária das quais depende o êxito da atuação da inspeção tributária e aduaneira, promovendo melhorias ao nível: da eficiência e eficácia da sua atuação; da redução da complexidade e agilização operacional; da simplificação e melhoria da qualidade do serviço prestado e do desenvolvimento e exploração de novas oportunidades.



III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL

Em 2015, a receita fiscal dos impostos administrados pela AT ascendeu a 42.999,1 milhões de euros representando um aumento da receita fiscal cobrada de 2.046,7 milhões de euros e um crescimento de 5,0%, relativamente a 2014 (ver quadro seguinte).

Receita fiscal administrada pela AT

	2014 (a)	2015		Variação 2015/2014	
		Orçamento (b)	Dados Definitivos (c)	Absoluta (d) = (c) - (a)	Relativa (e) = (d)/(a)
		milhões de euros		milhões de euros	%
Receita líquida total	40.952,4	-	42.999,1	2.046,7	5,0%
Receita fiscal do Estado					
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.854,0	13.168,0	12.695,5	-158,5	-1,2%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	4.519,1	4.690,0	5.248,1	729,0	16,1%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	13.814,1	14.490,8	14.844,3	1.030,2	7,5%
Impostos de Selo (IS)	1.306,5	1.388,8	1.337,9	31,4	2,4%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2.092,6	2.310,5	2.237,6	145,0	6,9%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.400,2	1.505,1	1.241,4	-158,8	-11,3%
Imposto sobre Veículos (ISV)	466,0	559,5	573,4	107,4	23,0%
Imposto Único de Circulação (IUC)	277,4	314,8	286,4	9,0	3,2%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	176,1	201,1	183,0	6,9	3,9%
Outros do Cap. I e II	160,8	346,1	299,9	139,1	86,5%
Total	37.066,8	38.974,7	38.947,4	1.880,5	5,1%
Receita fiscal transferida para os municípios					
Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)	1.444,2	-	1.514,0	69,7	4,8%
Imposto Municipal sobre Transmissões (IMT)	474,8	-	567,9	93,1	19,6%
Derrama	212,3	-	208,4	-3,9	-1,8%
Imposto Único de Circulação (IUC) e outros	263,2	-	247,0	-16,1	-6,1%
Total	2.394,5	-	2.537,3	142,8	6,0%
Receita fiscal transferida para as regiões autónomas					
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	454,1	-	419,1	-35,0	-7,7%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	171,1	-	207,6	36,5	21,4%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	630,0	-	636,9	6,9	1,1%
Impostos de Selo (IS)	38,5	-	39,9	1,4	3,7%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	100,7	-	107,7	7,0	6,9%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	67,3	-	72,3	5,0	7,4%
Imposto sobre Veículos (ISV)	10,1	-	11,2	1,1	10,9%
Imposto Único de Circulação (IUC)	7,4	-	7,5	0,1	1,3%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	11,2	-	11,8	0,6	5,2%
Outros do Cap. I e II	0,6	-	0,5	-0,1	-15,3%
Total	1.491,1	-	1.514,5	23,4	1,6%

Em 2015, a receita fiscal líquida do Estado registou um crescimento de 5,1% face a 2014, impulsionada em grande parte pelo crescimento da receita do IRC e do IVA.

A receita fiscal em sede de IRC apresentou um acréscimo de 16,1% em 2015 face ao ano anterior. Esta evolução positiva, num ano em que a taxa geral do IRC decresceu 2 pontos percentuais (p.p.), ficou a dever-se, essencialmente, ao crescimento em cerca de 17,4% da matéria coletável, que permitiu que, não obstante a redução da taxa, a coleta do imposto aumentasse em 6,6% e, consequentemente, que os pagamentos por conta crescessem cerca de 11,9% (mais 328,8 milhões

de euros do que em 2014). A receita do IRC foi ainda influenciada positivamente pela alteração do regime fiscal dos Organismos de Investimento Coletivo, operada pelo Decreto-Lei n.º 7/2015, de 13 de janeiro, que se traduziu num aumento da receita na ordem dos 100 milhões de euros.

Quanto à receita fiscal do IVA, esta registou um aumento de 7,5%, apesar de não ter havido qualquer alteração de taxas de 2014 para 2015. Admite-se que a evolução positiva da receita de IVA possa ter sido influenciada pela recuperação da atividade económica, devido ao crescimento do consumo privado e das exportações, pelas medidas que têm sido implementadas no domínio do combate à fraude e evasão fiscais e também pelo efeito do e-fatura.

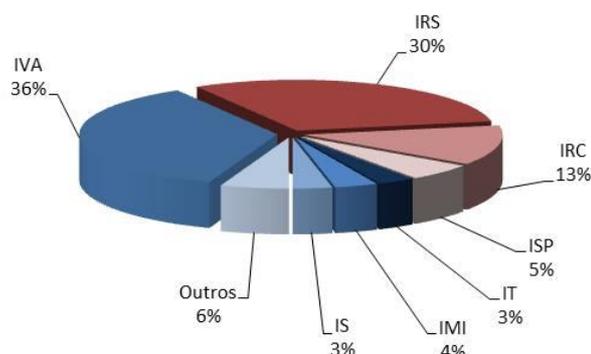
Dos restantes impostos sobre o consumo, destaca-se, em 2015, o crescimento das receitas em sede de ISP e o ISV, que representaram um aumento de 6,9% e 23,0%, respetivamente, face ao ano anterior. O acréscimo das receitas do ISP e do ISV decorreu da recuperação da atividade económica que conduziu ao aumento do consumo de combustíveis e à expansão das vendas de veículos automóveis, no mercado nacional.

A receita fiscal transferida para as Regiões Autónomas apresentou uma evolução positiva de 1,6% em 2015, face a 2014, salientando-se o crescimento do IRC de 21,4%.

Destaque-se o crescimento da receita fiscal dos impostos sobre o património, transferidos para os municípios, designadamente o IMT e IMI, apresentando, em 2015, um crescimento de 19,6% e 4,8%, respetivamente, face a 2014. O crescimento do IMT cobrado tem sido uma constante, facto que reflete o acréscimo de valor das transações imobiliárias, em parte devido a um maior investimento estrangeiro no imobiliário e a uma crescente dinamização deste setor desde o segundo semestre de 2014. De igual forma, o valor do IMI cobrado tem vindo a crescer em resultado da atualização do valor patrimonial dos prédios urbanos que teve um substancial impulso com a avaliação geral levada a cabo em 2012/2013, do fim da cláusula de salvaguarda aplicada à liquidação do imposto dos prédios urbanos que foram objeto da avaliação geral, e da diminuição do número de prédios com benefícios fiscais vigentes, em resultado da alteração da envolvente legislativa ou da ação de controlo e fiscalização da AT.

Estrutura dos principais impostos em 2015

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2015, o IVA foi o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 36% da receita fiscal, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 30% e 13%, respetivamente (ver gráfico acima).



IV. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2015 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2015 foi definido no âmbito do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), instituído pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro.

De acordo com o plano estratégico para o triénio 2015-2019, foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos (OE):

- OE 1 Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do *tax gap*;
- OE 2 Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário e apoiar 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.

Tendo por base os OE estabelecidos para a AT e considerando que a avaliação do desempenho é feita em termos de eficácia, eficiência e qualidade, foram definidos os seguintes objetivos operacionais (OB) para 2015:

- OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras;
- OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras;
- OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas;
- OB 4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos;
- OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.

A **eficácia** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 1 e 2, com o peso de 45% na avaliação final da AT.

A **eficiência** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 3 e 4 no seu conjunto, com o peso de 40% na avaliação final da AT.

A **qualidade** é avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 5, com o peso de 15% na avaliação final da AT.

O grau de cumprimento dos objetivos operacionais é aferido pelos resultados obtidos nos indicadores selecionados para avaliar cada um dos objetivos, sendo que para o QUAR da AT de 2015 foram considerados 16 indicadores.

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução do ano de 2015, onde através da avaliação do grau de realização dos objetivos operacionais, medido pela execução dos indicadores selecionados, se pretende avaliar o desempenho da AT em 2015.

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2015					
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: 45%		Desempenho: 51,1	
OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras				Ponderação: 40%		Desempenho: 44,2	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	[1.000;1.200]	1.322	50%	1.286,9	121,0	Superado	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	[1.200;1.500]	1.700	50%	1.438,8	100,0	Atingido	DSPCIT
OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras				Ponderação: 60%		Desempenho: 69,3	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	[85;88]	95	25%	90,8	112,6	Superado	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[70;80]	90	25%	88,7	122,8	Superado	DSIT
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	[70;80]	90	20%	82,7	112,9	Superado	DSIT
6. Taxa de resolução de divergências (%)	[75;85]	100	30%	91,0	113,8	Superado	DSIRS/UGRC
Eficiência				Ponderação: 40%		Desempenho: 41,5	
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas				Ponderação: 60%		Desempenho: 61,2	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	[70;95]	60	35%	111,6	85,1	Não atingido	DSPCG
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	[25;30]	15	35%	25,7	100,0	Atingido	DSR
9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas)	[14;18]	6	30%	6:20	124,2	Superado	DSRA
OB 4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos				Ponderação: 40%		Desempenho: 42,5	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	[95;98]	98	25%	96,3	100,0	Atingido	SI
11. Índice de segurança da informação (%)	[77;80]	95	25%	77,6	100,0	Atingido	ASI
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	[75;85]	95	25%	76,2	100,0	Atingido	DSCAC
13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	[55;70]	90	25%	90,1	125,1	Superado	DSF
Qualidade				Ponderação: 15%		Desempenho: 16,4	
OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos				Ponderação: 100%		Desempenho: 109,2	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	[72;78]	90	35%	71,0	98,7	Não atingido	DSPCG
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	[21;24]	10	35%	16:25	112,2	Superado	DSCAC
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	[14;18]	10	30%	11,7	117,9	Superado	DSCAC
Parâmetros	Ponderação		Avaliação do desempenho		Avaliação ponderada do desempenho		
Eficácia	45%		113,5%		51,1%		
Eficiência	40%		103,7%		41,5%		
Qualidade	15%		109,2%		16,4%		
Avaliação global do desempenho da AT						109,0%	

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2015		Em 31 de dezembro de 2015		
		N.º efetivos (b)	Pontos (c)=(a) * (b)	N.º efetivos (d)	Pontos (e)=(a) * (d)	Desvio (f)=(e)-(c)
Dirigente - Direção Superior	20	17	340	14	280	-60
Dirigente Intermédio	16	259	4.144	256	4.096	-48
Chefia Tributária	16	1.134	18.144	1.160	18.560	416
Investigação Tributária	12	7	84	10	120	36
Técnico Superior	12	214	2.568	246	2.952	384
Técnico Superior Aduaneiro	12	254	3.048	250	3.000	-48
Técnico Superior de Laboratório	12	0	0	0	0	0
Especialista de Informática	12	83	996	86	1.032	36
Técnico Economista	12	122	1.464	115	1.380	-84
Técnico Jurista	12	20	240	20	240	0
GAT-Gestão Tributária	12	1.283	15.396	1.272	15.264	-132
GAT-Inspeção Tributária	12	2.821	33.852	2.767	33.204	-648
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2.766	33.192	2.696	32.352	-840
Técnico Verificador Aduaneiro	12	236	2.832	235	2.820	-12
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro	9	189	1.701	186	1.674	-27
Técnico de Informática	9	61	549	61	549	0
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	545	4.905	540	4.860	-45
Assistente Técnico	8	887	7.096	911	7.288	192
Subinspetor	8	2	16	2	16	0
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16	2	16	0
Assistente Operacional	5	290	1.450	290	1.450	0
Outras	5	1	5	1	5	0
TOTAL		11.195	132.056	11.122	131.176	-880

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2015 (milhões de euros)			
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	509,2	673,8	593,4	-80,4
Despesas c/pessoal	411,6	443,0	435,0	-8,0
Aquisição de bens e serviços	74,6	192,6	137,2	-55,4
Outras despesas correntes	11,1	9,4	4,2	-5,2
Despesas restantes	11,9	28,8	17,0	-11,8
PIDDAC	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	509,2	673,8	593,4	-80,4

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

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 coletável de IR + 4% das correções à matéria coletável dos outros impostos + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela Área Aduaneira
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	IRS	(Total de declarações entregues via eletrónica / Total de declarações entregues)*100
4. 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 p.p. ano) + 20% (Σ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no p.p. ano) / (Σ proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano)
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	SICAT	50% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SF + 30% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nas DF + 20% (Σ proc.CA extintos no p.p. ano / Σ proc.CA pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) nos SC
6. Taxa de resolução de divergências (%)	Gestão de divergências	40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) códigos de análise IRS + 10% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) códigos de análise DMR + 10% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) Erros IRS + 40% (N.º Divergências resolvidas no pp ano / (N.º de Divergências pendentes no início do ano + N.º Divergências detetadas no pp ano) e-Fatura
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGV	(Σ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido) dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos) + (Σ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes)) / Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	Aplicação Informática IVA - SR	Σ ((data de pagamento (excluindo os dias de suspensão da responsabilidade do contribuinte) - data de entrada do pedido)) / Total dos pedidos de reembolsos pagos
9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas)	STADA - Importação	Σ n.º de horas decorridos entre a aceitação e a autorização de saída / Total de declarações (excluindo as declarações cujo código do modo de pagamento seja igual a A, bem como os fins de semana)
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto)*100
11. 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
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	CCS - Call Center supervision	(N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas)*100
13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	SGF	(N.º de efetivos e estagiários que frequentaram pelo menos 1 ação de formação / N.º total de efetivos e estagiários)*100
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	SIAT	(N.º de classificações de Bom e Muito Bom / N.º total de respostas)*100
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	SIGA	Σ tempos de espera / Total de atendimentos
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	PA Excel	((N.º de dias dos proc. concluídos + N.º dias proc. pendentes) / N.º total de processos)*100

1.1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras

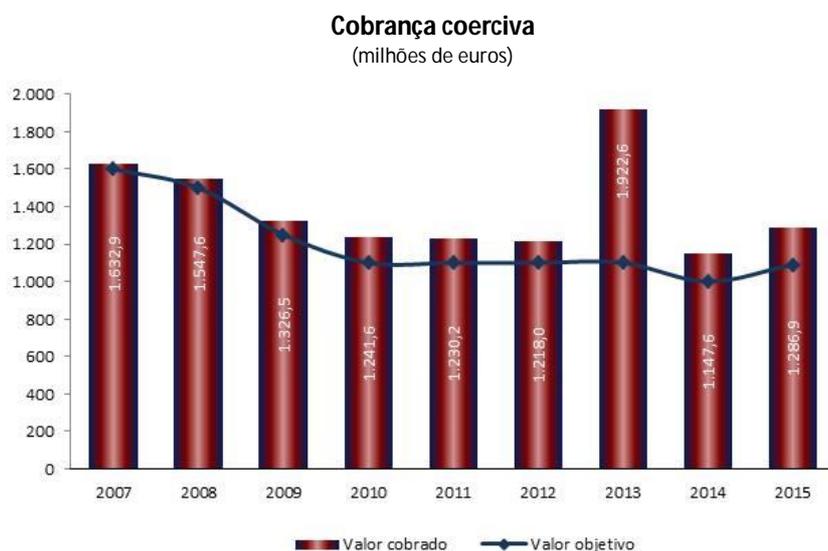
Objetivo 1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras						
Ponderação: 40% Realização: 44,2%						
Indicadores	2014	2015				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.147,6	[1.000;1.200]	1.322	50%	1.286,9	121,0
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.546,1	[1.200;1.500]	1.700	50%	1.438,8	100,0

Indicador 1 Cobrança coerciva (milhões de euros)	Taxa de realização: 121,0 %
---	------------------------------------

Meta: [1000;1.200] **Valor crítico:** 1.322 **Resultado:** 1.286,9

Em 2015, cobrou-se coercivamente 1286,9 milhões de euros, o que, considerando a meta anual definida e o valor crítico, permitiu atingir a taxa de realização de 121,0%.

Podemos verificar no gráfico seguinte que a tendência decrescente que se vinha a verificar desde 2007, excluindo a situação excepcional de 2013 devido à aplicação do Regime de Recuperação Extraordinário de Dívidas, foi em 2015 invertida.

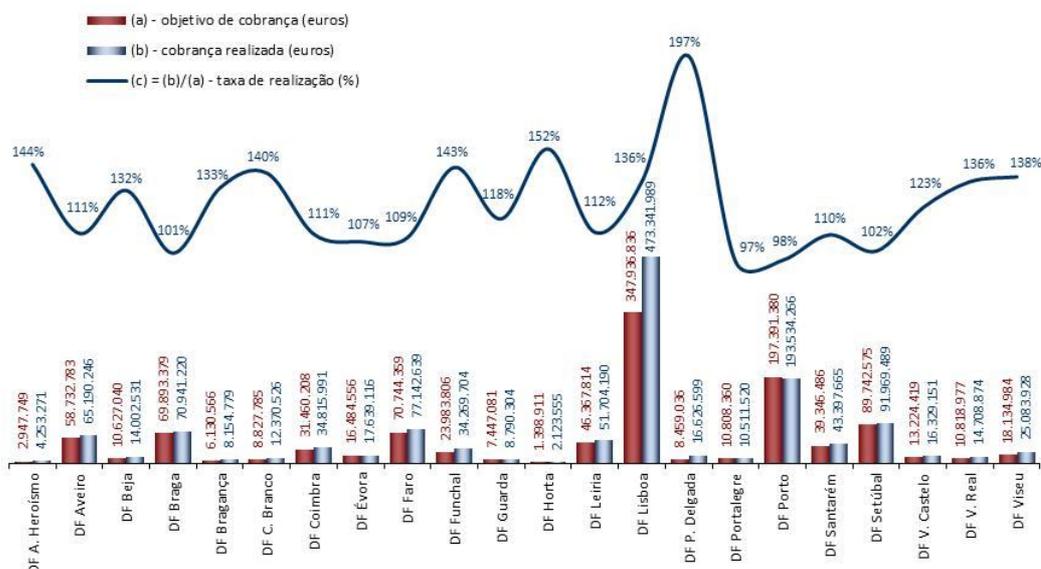


Os resultados obtidos decorrem do normal funcionamento dos sistemas de cobrança coerciva da AT que, cada vez com maior celeridade, tramitam o processo de execução fiscal, desde a sua instauração. Para o nível de desempenho alcançado concorreu ainda o estreito acompanhamento que é efetuado da carteira da dívida, com incidência maior no controlo diário da instauração e cobrança coerciva, bem como das diversas fases processuais. Neste âmbito destacam-se as seguintes medidas:

- Acompanhamento diário de devedores com direito a reembolso e com processos suspensos (IVA e IRS);
- Ação externa de controlo físico de inventários a contribuintes devedores, com penhora de inventários;
- Implementação de um plano para comprovação da existência de bens móveis, objeto de penhora e preparação da venda;
- Disponibilização de instruções e listagens de penhoras de veículos, com vista à sua apreensão e marcação de venda;
- Marcação de venda de veículos apreendidos, de móveis e imóveis e de estabelecimentos comerciais;
- Vendas a aguardar ativação (VAA) - análise, concretização dos procedimentos em falta e marcação da venda;
- Exoneração do passivo restante - Registo no SGI e reflexo no SEFWeb;
- Controlo dos contribuintes devedores a aguardar decisão de publicitação;
- Análise das reversões de impulso central – pendentes de despacho e atos subsequentes, incluindo o arresto;
- Análise de fianças prestadas por pessoas coletivas - adequação da análise e decisão: uniformidade de procedimentos;
- Disponibilização de informação aos serviços, referente a processos suspensos, tendo em vista a verificação/resolução dos fundamentos da suspensão;
- Procedimentos relacionados com as graduações de créditos (automatizadas) - Conclusão das “automáticas” já iniciadas - apoiados com a disponibilização de listagens no Portal Colaborativo da Justiça Tributária – DSGCT;
- Envio de comunicações eletrónicas aos devedores com: dívida recente; dívida reduzida; créditos IVA sem pedido de reembolso; venda de veículos automóveis penhorados; venda de imóveis penhorados; informação sobre as consequências da reversão, por dívidas fiscais; informação sobre o risco inclusão na Lista de Devedores publicada na internet; informação sobre a apreensão e venda de veículos penhorados sobre as condições de regularização de dívidas fiscais, nos casos em que já se encontra venda marcada e pagamento de dívidas para evitar venda coerciva de imóvel; dívidas de portagens e coimas, que reuniam as condições para aplicação da Lei e, por último, envio de comunicações a todas entidades terceiras a quem foram endereçados pedidos de penhora, no sentido de lhes darem cabal cumprimento.

O gráfico seguinte permite analisar o comportamento da cobrança coerciva pelas direções de finanças, mostrando a realização conseguida face ao objetivo que lhes foi fixado (taxa de realização).

Cobrança coerciva por direcção de finanças, em 2015



Como se constata, em 2015, das vinte e duas direcções de finanças, dezasseis superaram os objetivos previstos (taxas de realização $\geq 110\%$) e quatro atingiram (taxas de realização $\geq 100\%$ e $< 110\%$), enquanto em duas em não foi atingido o objetivo previsto (taxas de realização $< 100\%$).

Indicador 2 Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)

Taxa de realização: **100,0 %**

Meta: [1.200;1.500]

Valor crítico: 1.700

Resultado: 1.438,8

Relativamente ao indicador 2 "Correções inspetivas tributárias e aduaneiras", foi definido a meta no intervalo de [1.200;1.500] milhões de euros e o valor crítico de 1.700 milhões de euros, pelo que o resultado alcançado ficou aquém do valor de superação.

O valor crítico do indicador 2 para o QUAR 2015 foi deduzido a partir da média do valor das correções dos três últimos exercícios: 2.009 milhões de euros em 2012, 1.583 milhões de euros em 2013, e 1.546 milhões de euros em 2014. Sendo 1.713 milhões de euros o resultado da média simples, arredondado para 1.700 milhões de euros.

Em resultado da consolidação da AT, este indicador passou a integrar, a partir de 2015, a totalidade das correções efetuadas pela Inspeção Tributária e Aduaneira, ou seja, passou a integrar não só as correções resultantes da atividade da inspeção tributária, mas também as correções resultantes da atividade da inspeção aduaneira, conforme a forma de cálculo seguinte:

QUAR AT 2015 - Indicador 2 – fórmula de cálculo

20% das correções à matéria coletável de impostos sobre o rendimento + 4% das correções à matéria coletável dos outros impostos + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela Área Aduaneira

Em 2015, o resultado do indicador 2 “Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros) resulta do somatório de 1.426,1 milhões de euros de correções inspetivas da área tributária com 12,7 milhões de euros provenientes de correções inspetivas da área aduaneira, o que perfaz o valor de 1.438,8 milhões de euros.

Correções inspetivas tributárias e aduaneiras, em 2015
(milhões de euros)

Indicador	Inspeção tributária		Inspeção aduaneira	Subtotal	Total com fórmula de cálculo
	Correções	Regularizações voluntárias			
Correções à matéria/ rendimento coletável	2.318,8	1.875,7		4.194,5	660,0
Imposto detetado em falta	641,3	124,8		766,1	766,1
Subtotal realizado					1.426,1
Montantes propostos para cobrança pela área aduaneira			12,7	12,7	12,7
Total					1.438,8

No ano em análise, procedeu-se, de igual modo, à alteração da fórmula de cálculo do “valor das correções” da área tributária, considerando-se que o coeficiente de conversão das correções da matéria coletável de outros impostos assumia o valor de 4%, mantendo-se para a conversão das correções à matéria coletável/rendimento coletável dos impostos sobre o rendimento o fator de 20%.

A alteração à fórmula de cálculo do valor das correções da área tributária, associada à integração no cômputo do indicador 2 – “Correções inspetivas tributárias e aduaneiras” do valor dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira, condiciona a comparabilidade dos dados. Tal como se pode constatar no quadro seguinte, em 2015, face a 2014, verificou-se uma redução de 9%, no total das correções à matéria/rendimento coletável, mas em contrapartida ao nível do imposto em falta, verifica-se um acréscimo de 22%.

Correções inspetivas tributárias e aduaneiras
(milhões de euros)

Indicador	2014 (a)	2015 (b)	Taxa de variação (b)/(a)
Correções à matéria/rendimento coletável			
Correções	2.998,8	2.318,8	-23%
Regularizações voluntárias	1.593,4	1.875,7	18%
Total	4.592,2	4.194,5	-9%
Imposto detetado em falta			
Correções	499,1	641,3	28%
Regularizações voluntárias	128,5	124,8	-3%
Total	627,6	766,1	22%
Montantes propostos para cobrança pela área aduaneira			
		12,7	

No que se refere à origem das correções efetuadas em 2015, verifica-se que no montante de 4.194,5 milhões de euros de correções à matéria coletável/rendimento coletável estão incluídos 1.875,7 milhões de euros de regularizações voluntárias (cerca de 44,7% do total), e que o total do imposto detetado em falta no montante de 766,1 milhões de euros inclui 124,8 milhões de euros de regularizações voluntárias (cerca de 16,3% do total). Acresce também o contributo da área aduaneira com um *input* de 12,7 milhões de euros.

O resultado obtido neste indicador, para além da já referida alteração da fórmula de cálculo, foi consequência das condicionantes em que se desenvolveu a atividade da inspeção tributária durante o ano 2015, de que há a salientar o facto de a sua atividade ter estado direcionada essencialmente para os exercícios de 2012 e 2013, caracterizados por uma forte contração da atividade económica e, da afetação da totalidade dos recursos da inspeção durante cerca de dois meses à ação de controlo dos inventários, no início do ano.

1.2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivo 2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras						
Ponderação: 60% Realização: 69,3%						
Indicadores	2014	2015				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	88,8	[85;88]	95	25%	90,8	112,6
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	83,2	[70;80]	90	25%	88,7	122,8
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	82,6	[70;80]	90	20%	82,7	112,9
6. Taxa de resolução de divergências (%)	-	[75;85]	100	30%	91,0	113,8

Indicador 3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)

Taxa de realização:

112,6 %

Meta: [85;88]

Valor crítico: 95

Resultado: 90,8

Em 2015, o número de declarações de IRS entregues através da Internet representou 90,8% do total de declarações entregues, resultado que se situou favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta anual. A taxa de realização alcançada foi de 112,6%.

O total de declarações de IRS entregues em 2015 registou um aumento de 4,2%, comparativamente ao total destas declarações entregues em 2014. A percentagem de declarações de IRS entregues através da Internet face ao total de declarações entregues, foi, em 2015, superior 2 p.p. à verificada em 2014, o que reflete a continuação da tendência de diminuição da entrega de declarações em suporte papel. Este é um resultado perfeitamente alinhado com a estratégia da AT de fomentar e

privilegiar a utilização dos serviços eletrónicos, facilitando e apoiando o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e melhorando o respetivo controlo.

Declarações de IRS

Indicador	2014 (a)	2015 (b)	Taxa de variação (b)/(a)	
Total de declarações de IRS entregues – (Papel e <i>Internet</i>)	5.709.595	5.949.179	4,2%	
Declarações entregues em papel (Fase 1 + Fase 2)	640.431	547.776	-14,5%	
Declarações entregues através da <i>Internet</i>	IRS - Fase 1	3.314.335	3.386.938	2,2%
	IRS - Fase 2	1.754.829	2.014.465	14,8%
	Total	5.069.164	5.401.403	6,6%
	Em % do total de declarações entregues	88,8%	90,8%	2,0 p.p.

Indicador 4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%)

Taxa de realização: **122,8 %**

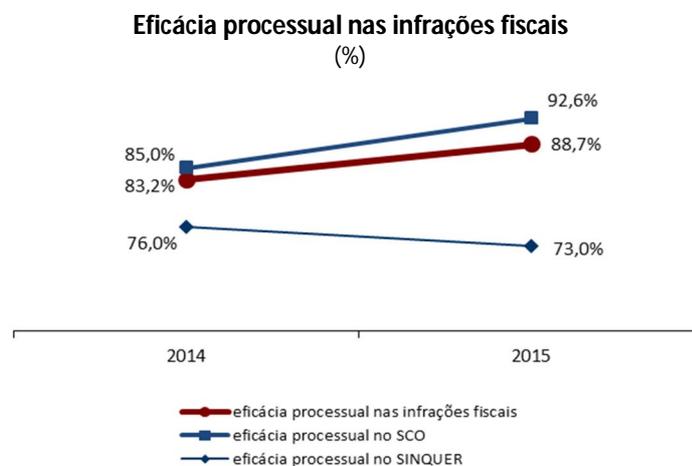
Meta: [70;80]

Valor crítico: 90

Resultado: 88,7

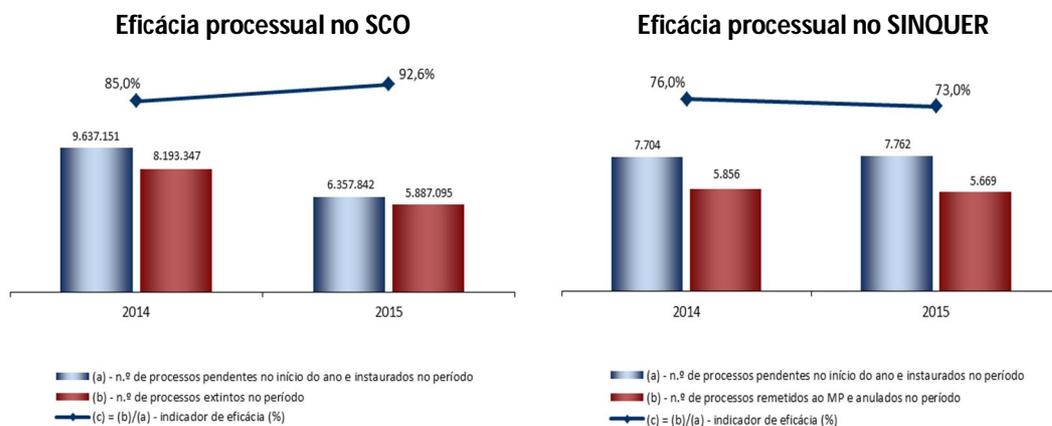
Em 2015, o resultado em termos de eficácia processual nas infrações fiscais foi de 88,7%, tendo ficado acima do intervalo definido como meta anual. A taxa de realização correspondente foi de 122,8%.

Este indicador é composto pela eficácia processual dos processos de redução de coimas e contraordenações, tramitados no SCO, e pelos processos de inquéritos criminais, tramitados no SINQUER, com uma ponderação no resultado final de 80% e 20%, respetivamente. O gráfico seguinte apresenta o resultado obtido em cada uma das componentes que compõem o resultado final do indicador e efetua uma comparação com o período homólogo.



A eficácia processual nas infrações fiscais apresenta, em 2015, um crescimento de 5,5 p.p. quando comparada com o ano anterior. Esta tendência resulta, sobretudo, do aumento da eficácia

processual da componente SCO (+7,6 p.p.), já que, de forma inversa, a eficácia processual dos inquéritos criminais, administrada pelo SINQUER, sofreu uma diminuição (-3 p.p.).



O sistema de contraordenações (SCO) permite à AT aproximar, tanto quanto possível, a instauração de processos da data da prática da infração, de modo a que o contribuinte tenha a perceção imediata de que incorre numa sanção sempre que viole uma obrigação tributária.

Com base no gráfico anterior referente ao SCO, verifica-se um aumento de 7,6% da respetiva taxa de eficácia, sendo possível concluir que, ao longo de 2015, se verificou uma evolução positiva dos resultados deste indicador, face ao período homólogo. Este aumento na eficácia fica a dever-se a uma diminuição de 34%, relativamente a 2014, no número de processos pendentes, no início do ano, e instaurados durante o ano de 2015. Essa diminuição pode ser explicada pela menor instauração de processos de contraordenação relacionados com o não pagamento de portagens nas autoestradas, tendo sido instaurados menos 750.000 processos que não se revestem de natureza fiscal. Acresce, igualmente, a redução verificada na instauração automática de processos relacionados com o não pagamento de IUC, isto é, em 2015 foram instaurados 1.770.568 processos de PRC e PCO respeitantes a esta infração, face aos 3.687.299 instaurados em 2014, ou seja, houve uma redução de 52% na instauração de processos de IUC. Em relação aos processos extintos, em 2015, verifica-se uma diminuição de 28%, em relação ao período homólogo.

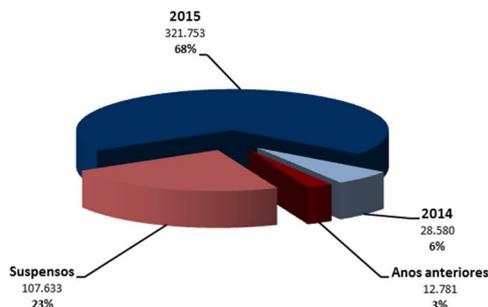
Através do SINQUER, a AT atua enquanto órgão de polícia criminal, instaurando processos por infrações de natureza criminal, enviando-os ao Ministério Público, sendo este combate à criminalidade fiscal fundamental para um sistema fiscal mais justo e equitativo e para a recuperação de receitas fiscais.

A análise ao gráfico referente ao SINQUER permite concluir que existe uma variação negativa da eficácia processual, em três pontos percentuais, face ao período homólogo. Esta tendência fica a dever-se, sobretudo, a uma diminuição de 3% do número de processos remetidos ao Ministério Público e arquivados, sendo, ainda, reforçada pelo aumento, em 1%, dos processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo de 2015.

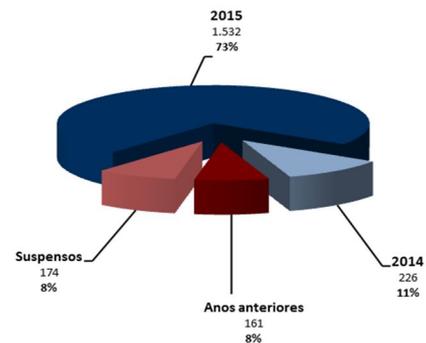
O saldo de processos no SCO e no SINQUER, no final de 2015, era constituído por 470.747 e 2.093 processos, respetivamente, cuja antiguidade face à sua instauração se evidencia nos gráficos seguintes.

O saldo de processos do SCO é, maioritariamente, composto por processos instaurados em 2015, cerca de 68%, destacando-se ainda a existência de 107.633 (23%) processos com suspensões legais, que, por esse motivo, não podem ser tramitados pela AT. De referir, também, a existência de um saldo de 28.580 (6%) processos pendentes, instaurados em 2014.

Antiguidade dos processos SCO pendentes
(2015, fim de período)



Antiguidade dos processos SINQUER pendentes
(2015, fim de período)



Em relação ao saldo dos processos de inquérito criminal tramitados no SINQUER, este é composto, sobretudo, por processos instaurados em 2015, representando 73%, e por processos instaurados em 2014, que representam 11%. O número de processos de anos precedentes ainda é expressivo, totalizando 8%. Este saldo é, ainda, constituído por 8% de processos em fase de suspensão, situação devida a algumas causas suspensivas dos processos, nomeadamente a existência de contencioso administrativo ou judicial pendente, que motivam o não envio do processo para o Ministério Público, contribuindo para o aumento dos processos pendentes no SINQUER.

Indicador 5 Eficácia do contencioso administrativo (%)

Taxa de realização: **112,9 %**

Meta: [70;80]

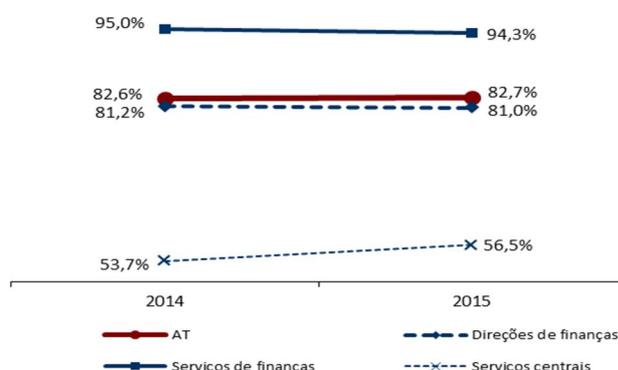
Valor crítico: 90

Resultado: 82,7

Em 2015, o resultado em termos de eficácia do contencioso administrativo foi de 82,7%, situando-se acima do limite superior do intervalo [70%;80%] definido como meta anual, com uma taxa de realização correspondente de 112,9%.

O resultado deste indicador é composto pela eficácia processual dos processos de contencioso administrativo, constituído pelas reclamações gratuitas, restituições, retificações de IMI e recursos hierárquicos, tramitados na aplicação SICAT, com uma ponderação, no resultado final, medida através da competência de decisão relativa aos serviços de finanças, às direções de finanças e aos serviços centrais, de 50%, 30% e 20%, respetivamente. Os resultados obtidos, em 2015, em cada parcela que compõe o resultado final do indicador, bem como a comparação com o período homólogo podem ser observados no gráfico seguinte.

Eficácia processual do contencioso administrativo (%)



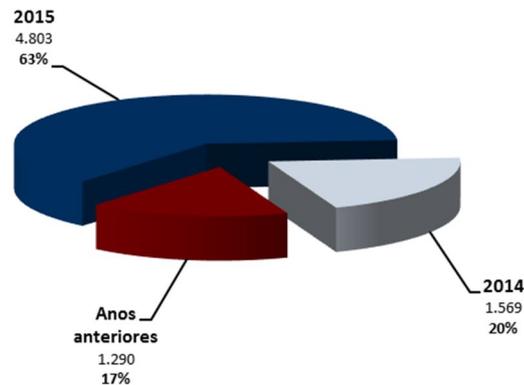
A eficácia processual do contencioso administrativo, em 2015, manteve-se praticamente constante, quando comparada com 2014 (+0,1 p.p.). O valor alcançado caracteriza-se por uma ligeira diminuição da eficácia processual dos serviços de finanças (-0,7 p.p.) e das direções de finanças (-0,2 p.p.), e, de forma inversa, por um aumento da eficácia processual dos serviços centrais (+2,8 p.p.).

A análise separada da evolução das variáveis que compõem a fórmula deste indicador permite concluir, que em 2015, em relação ao verificado em 2014:

- A ligeira diminuição (-0,7 p.p.) verificada na eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços de finanças é explicada pela diminuição de 5,3% no número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do mesmo, inferior portanto à diminuição de 6% no número de processos extintos, relativamente ao período homólogo;
- Os processos de contencioso administrativo da competência das direções de finanças apresentam uma eficácia processual praticamente constante (-0,2 p.p.), em relação ao mesmo período de 2014. Este nível de eficácia fica a dever-se, sobretudo, a uma diminuição de 10,7% no número de processos de contencioso administrativo pendentes no início do ano e instaurados ao longo do ano, ainda assim inferior à diminuição de 11% na extinção deste tipo de processos, face ao mesmo período de 2014;
- A eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços centrais registou um aumento de 2,8 p.p., quando comparada com o período homólogo. De salientar que a eficácia processual, ao nível do contencioso administrativo, nesta componente, tem sido muito baixa, nos últimos anos, originando um aumento contínuo do saldo de processos pendentes, sobretudo de processos de recurso hierárquico. Contudo, ao longo de 2015, com o aumento da eficácia, foi possível uma recuperação do saldo dos processos pendentes, verificando-se uma diminuição de 9,7%, comparativamente a 2014.

A análise da antiguidade do saldo dos processos de contencioso administrativo permite concluir que, no final de 2015, estavam pendentes 7.662 processos, conforme se apresenta no gráfico seguinte.

Antiguidade dos processos de contencioso administrativo pendentes
(2015, fim de período)



Da totalidade dos 7.662 processos de contencioso administrativo pendentes verifica-se que 63% foram instaurados em 2015, 20% em 2014 e 17% são processos anteriores a 2014, concluindo-se que a Administração Fiscal deverá desenvolver todos os esforços necessários para concluir os processos mais antigos, de forma a respeitar todos os prazos legais.

Indicador 6 Taxa de resolução de divergências (%)

Taxa de realização: **113,8%**

Meta: [75;85]

Valor crítico: 100

Resultado: 91,0

Em 2015, a taxa de resolução de divergências foi de 91%, situando-se acima do intervalo definido como meta anual. A taxa de realização, tendo em consideração o valor crítico, foi de 113,8%.

Este indicador, introduzido este ano pela primeira vez no QUAR da AT, permite aferir da capacidade de deteção de situações potencialmente irregulares, bem como da capacidade dos serviços em resolver essas mesmas situações através das adequadas medidas que em cada caso se evidenciem necessárias. Concretamente, o indicador mede o nível de resolução de situações de divergências entre os dados conhecidos pela AT e os declarados pelos sujeitos passivos no que respeita às declarações de rendimentos de IRS modelo 3, à declaração mensal de remunerações e ao e-fatura.

Este é um resultado também alinhado com a estratégia da AT no sentido de, por um lado, se assegurar um apuramento criterioso de seleção das divergências, tendo em conta também a capacidade dos serviços na sua análise e procedimentos consequentes, e, por outro lado, facilitar ao contribuinte a resolução dessas mesmas divergências através de ferramentas desmaterializadas no Portal das Finanças em que a aplicação “Gestão das Divergências” permite a interação com os contribuintes, com os serviços e entre estes, incluindo a possibilidade de junção de documentos.

1.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Objetivo 3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Ponderação: 60% Realização: 61,2%

Indicadores	2014	2015				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	88,2	[70;95]	60	35%	111,6	85,1
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	22,0	[25;30]	15	35%	25,7	100,0
9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	9:40	[14;18]	6	30%	6:20	124,2

Indicador 7 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)

Taxa de realização: **85,1 %****Meta:** [70;95]**Valor crítico:** 60**Resultado:** 111,6

Em 2015, o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 113 dias, situando-se desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta anual. A taxa de realização correspondente foi de 85,1%.

Este indicador mede a capacidade de resposta da AT às solicitações dos contribuintes, e portanto reflete a qualidade do serviço que é prestado.

O resultado deste indicador corresponde à média dos resultados de todas as direções de serviços que possuem este indicador, apresentando-se, no quadro seguinte, informação detalhada sobre o mesmo.

Pedidos de informação vinculativa, em 2015

Direções de Serviços	Respondidos			Pendentes			Total (Respondidos + Pendentes)		
	N.º de informações	N.º de dias	Prazo médio (dias)	N.º de informações	N.º de dias	Prazo médio (dias)	N.º de informações	N.º de dias	Prazo médio (dias)
DSIRS	289	15.091	52,2	309	62.263	201,5	598	77.354	129,4
DSIRC	416	46.631	112,1	86	13.605	158,2	502	60.236	120,0
DSIVA	713	61.738	86,6	162	33.975	209,7	875	95.713	109,4
DSIMI	20	723	36,2	0	0	-	20	723	36,2
DSIMT	105	3.119	29,7	6	154	25,7	111	3.273	29,5
DSRI	21	627	29,9	4	129	32,3	25	756	30,2
DSIECIV	2	55	27,5	0	0	-	2	55	27,5
Total	1.566	127.984	81,7	567	110.126	194,2	2.133	238.110	111,6

As metas, que desde 2012 têm vindo a ser definidas, para o prazo de resposta a pedidos de informação vinculativa, têm-se situado bastante abaixo dos prazos legalmente estabelecidos no

artigo 68.º da LGT e que são de 90 e 150 dias, respetivamente, para os pedidos de informação vinculativa de carácter urgente ou normal. Os resultados deste indicador em 2013 e 2014 foram, respetivamente de 77,8 e 88,2 dias, situando-se abaixo dos prazos legalmente estabelecidos e também das metas então definidas.

A informação disponível para 2015 evidencia um comportamento desfavorável deste indicador ao longo do ano face à meta definida e também face ao verificado no ano anterior, estando este comportamento relacionado com o contributo das direções de serviço do IRC, do IRS e do IVA para o resultado global, tal como pode ser verificado no quadro acima, as quais são, também, as direções de serviços com o maior número de pedidos. De facto, no seu conjunto, estas três direções de serviços asseguram mais de 90% dos pedidos de informação vinculativa, como igualmente se pode verificar no mesmo quadro.

Indicador 8	Reembolsos de IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	Taxa de realização:	100,0 %
--------------------	---	---------------------	----------------

Meta: [25;30] **Valor crítico:** 15 **Resultado:** 25,7

Em 2015, o prazo médio de pagamento de reembolsos do IVA a 30 dias (Código 51) foi de 25,7 dias, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta anual. A taxa de realização alcançada foi de 100,0%.

Os reembolsos do IVA a 30 dias (Código 51) encontram-se associados ao previsto no artigo 9.º do Despacho Normativo n.º 18-A/2010, de 1 de julho que abrange, os reembolsos de IVA solicitados por sujeitos passivos que efetuem operações isentas ou não sujeitas que conferem direito à dedução ou relativamente às quais a obrigação de liquidação do imposto seja da responsabilidade do adquirente (*reverse charge*) e que representem, pelo menos, 75% do valor das transmissões de bens e prestações de serviços. Este indicador constitui uma medida da eficiência da organização com impacto na atividade económica em geral e, em particular, no segmento de mercado de operações com o exterior.

No quadro abaixo é apresentada a evolução dos resultados obtidos para o indicador referente ao prazo médio de pagamento dos reembolsos de IVA a 30 dias, com o código 51.

Reembolsos do IVA a 30 dias – código 51

Indicador	2011	2012	2013	2014	2015
Reembolsos do IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	21,1	26,0	29,5	22,0	25,7

Com as alterações ao Despacho Normativo n.º 18-A/2010 de 1 de julho, pelo Despacho Normativo n.º 17/2014 de 26/12 e Declaração de Retificação n.º 144/2015 de 23 de fevereiro, com produção de efeito a 1 de janeiro de 2015, foram introduzidos novos controlos, quer a nível de exigências de cumprimento de obrigações declarativas e de pagamento, quer no cruzamento de informação dos valores declarados com o e-fatura, no que respeita ao imposto dedutível e liquidado, determinantes no apuramento do imposto sobre o valor acrescentado.

A introdução de novos requisitos para efeitos da concessão de reembolsos traduziu-se, nomeadamente, na verificação de comunicação de faturas e inventários à AT, no cumprimento de pagamentos por conta, e outras obrigações declarativas, bem como na verificação de inexistência de divergências entre os valores comunicados e os declarados.

Estas alterações abrangeram todos os pedidos de reembolso apresentados, anteriormente àquela data que se encontravam ainda para decisão e autorização de pagamento, pelo que tiveram um impacto significativo nos prazos decorrentes das diversas fases do procedimento de reembolso, os quais se dirimiram gradualmente no tempo.

Apesar dos constrangimentos assinalados, resultantes de alteração legislativa, nos últimos cinco anos, o prazo médio de pagamento ficou sempre aquém dos 30 dias, refletindo a eficiência dos serviços da AT e o esforço financeiro do Estado na medida que o seu valor representa cerca de 50% do valor total dos reembolsos.

Indicador 9 Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos)	Taxa de realização:	124,2 %
--	---------------------	----------------

Meta: [14;18]

Valor crítico: 6

Resultado: 06:20

Em 2015, o tempo médio relativo ao desalfandegamento na importação foi de 6 horas e 20 minutos, resultado que se situou favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta anual. A taxa de realização alcançada foi de 124,2%.

Os resultados deste indicador de 2015 comparam favoravelmente com os obtidos em 2014. Enquanto, em 2014, com o desalfandegamento de 223.172 declarações a caírem no âmbito do indicador se tinha alcançado um tempo médio de 9 horas e 40 minutos, em 2015 o número de declarações enquadráveis no indicador foi de 270.873 (+21%) e o resultado alcançado foi de 6 horas e 20 minutos (menos 3 horas e 20 minutos).

Desalfandegamento na importação

	2014	2015
N.º de DAU	223.172	270.873
Tempo médio (em horas e minutos)	9:40	6:20

Este indicador foi introduzido em 2014 no QUAR da AT, tendo-se mantido em 2015, com o objetivo de acompanhar a eficiência da estratégia prosseguida pela área de gestão aduaneira, de simplificar e acelerar o processo de desalfandegamento das mercadorias através da desmaterialização da declaração aduaneira e da realização de controlos mais eficientes.

O apuramento deste indicador efetua-se pela ponderação, do somatório do número de horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída, pelo total das declarações, sendo excluídas do seu apuramento, quer as declarações aceites no âmbito do procedimento simplificado com apresentação de declaração complementar no prazo de 24 horas, quer as declarações cujo modo de pagamento seja igual a pagamento a pronto, em que o montante a pagar seja diferente de zero, e declarações relativas ao regime aduaneiro identificado com o código 42 (introdução em livre prática em Portugal com introdução no consumo noutro Estado-membro).

1.4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos

Objetivo 4. Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos						
Ponderação: 40% Realização: 42,5%						
Indicadores	2014	2015				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,6	[95;98]	98	25%	96,3	100
11. Índice de segurança da informação (%)	77,6	[77;80]	95	25%	77,6	100
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	87,8	[75;85]	95	25%	76,2	100
13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	78,5	[55;70]	90	25%	90,1	125,1

Indicador 10 Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	Taxa de realização:	100,0 %
--	---------------------	----------------

Meta: [95;98]

Valor crítico: 98

Resultado: 96,3

Em 2015, o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi de 96,3%, resultado que se encontra situado dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([95;98] em %). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

A natureza da atividade prestada pela AT, que abrange um conjunto alargado de cidadãos e empresas, leva à necessidade de garantir a continuidade do serviço prestado por este organismo, através da utilização das tecnologias de informação, o que explica a importância dada à aferição do grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação.

A monitorização das aplicações disponibilizadas pela AT, através da rede RITTA e dos Portais das Finanças e das Alfândegas, é efetuada através da solução *Business Availability Center* - HP BAC/RUM e permite obter um conjunto de indicadores de negócio com o objetivo de aferir da qualidade do serviço disponibilizado aos serviços centrais, locais e regionais, e aos contribuintes. Esta monitorização materializa-se através do Sistema Integrado de Monitorização da rede RITTA – SIMRITTA, que visa cumprir o desiderato de controlo de gestão por níveis de serviço, fundamentando-se na informação recolhida pelos subsistemas de Monitorização Pró-ativa dos Processos de Negócio, Monitorização da Experiência do Utilizador e Alarmística dos Sistemas de Suporte.

De forma a contribuir com métricas para a avaliação deste objetivo organizacional foi definido um nível de serviço específico, que recolhe os resultados do indicador de disponibilidade de cada aplicação em monitorização, numa perspetiva de entrega de serviço 24x7 (24 horas, 7 dias da semana). A meta definida para este indicador consubstancia o objetivo de disponibilidade cumprido

em 96,3% dos pedidos *http*, considerando-se que o serviço é quebrado para valores inferiores a 95% e superado para resultados superiores a 98%. Para aferir o resultado final é determinada a média aritmética dos resultados de cada aplicação em monitorização.

Indicador 11 Índice de segurança na informação (%)

Taxa de realização: **100,0 %**

Meta: [77;80]

Valor crítico: 95

Resultado: 77,6

Em 2015, o resultado do índice de segurança na informação foi de 77,6%, desempenho que se situou dentro dos valores do intervalo definido como meta ([77;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

O índice de segurança na informação da AT é calculado com base nos riscos identificados e evitados. Este cálculo é efetuado através de análises de risco, em conformidade com as diretrizes descritas nas normas internacionais, sendo suportadas por uma ferramenta informática que verifica a existência de controlos aplicáveis em cada ambiente tecnológico, a partir de base de conhecimento constantemente atualizada.

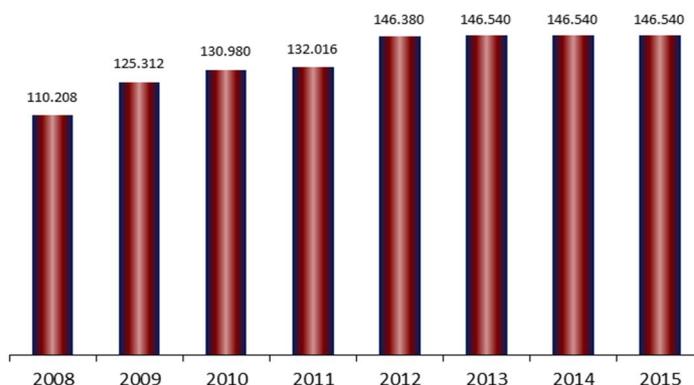
A formalização do processo de gestão dos riscos de segurança iniciou-se em 2008, tendo-se atingido, rapidamente, um nível elevado no índice de segurança na informação, que se tem mantido praticamente inalterável, nos últimos cinco anos, conforme se pode observar no quadro seguinte.

Índice de segurança na informação

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Índice de segurança na informação (%)	46,5	69,7	75,6	77,6	77,5	77,6	77,6	77,6

Paralelamente, desde 2008 os riscos de segurança evitados têm apresentado uma trajetória ascendente, tendo estabilizado a partir de 2013, conforme pode ser comprovado no gráfico abaixo.

Riscos de segurança evitados



Esta evolução está relacionada com o aperfeiçoamento contínuo do processo de análise de risco, através da integração no respetivo âmbito de novos componentes tecnológicos e aplicativos, e também com o surgimento constante de vulnerabilidades para as quais é necessário implementar novos controlos, na maior parte dos casos mediante a alteração das configurações dos

equipamentos. Durante 2014 e 2015 foram efetuadas profundas alterações ao nível da infraestrutura tecnológica, com a consequente substituição de ativos, o que determinou a estabilização da mitigação dos riscos do equipamento que estava prestes a ser substituído.

Indicador 12 Eficiência no atendimento telefónico – *Call Center* (%)

Taxa de realização: **100,0 %**

Meta: [75;85]

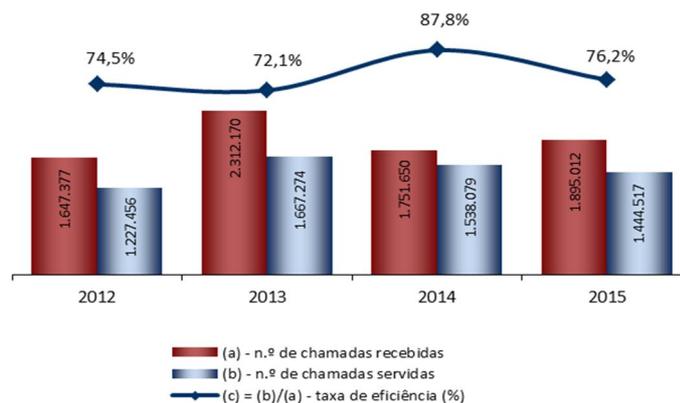
Valor crítico: 95

Resultado: 76,2

Durante o ano de 2015, foram recebidas, no Centro de Atendimento Telefónico (CAT) da AT, 1.895.012 chamadas telefónicas tendo sido servidas (atendidas) 1.444.517. Assim, a taxa de eficiência no atendimento telefónico (servidas/recebidas) foi de 76,2%, dentro do intervalo definido para este indicador do QUAR da AT [75%;85%], com uma taxa de realização de 100,0%.

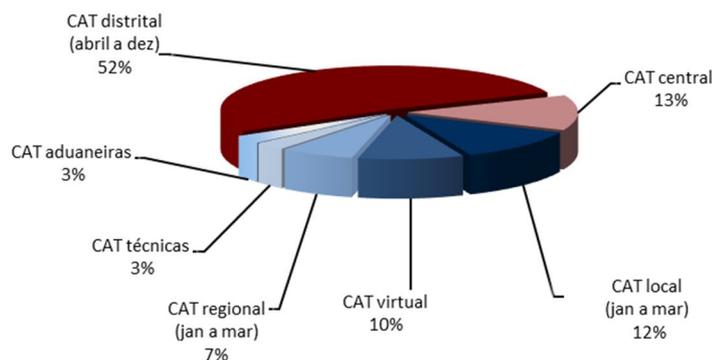
Face ao ano de 2014, verificou-se um crescimento de 8% no número de chamadas recebidas. O crescimento da procura e um menor número de trabalhadores afetos ao atendimento telefónico, implicaram um decréscimo de 6% do número de chamadas atendidas e, consequentemente, uma descida de 12 p.p. na taxa de eficiência, face ao ano anterior.

CAT – Eficiência no atendimento telefónico



A relevância de cada uma das áreas de atendimento na estrutura do CAT da AT pode ser observada no gráfico seguinte.

Chamadas servidas por área de atendimento, em 2015 (% do total)



Em 2015, do total de chamadas telefónicas servidas, 94% foram direcionadas à área tributária, das quais 52% foram asseguradas pelos CAT distritais (estrutura permanente, a partir de abril 2015); 12% pelos CAT locais e 7% pelos CAT regionais (estruturas existentes até 31.03.2015); 10% pelos CAT Virtuais e 13% pelo CAT central. As restantes chamadas servidas (6%) dizem respeito a questões aduaneiras e de impostos especiais de consumo e a questões técnicas do Portal das Finanças, representando, cada uma, 3%.

Indicador 13 Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)

Taxa de realização: **125,1 %**

Meta: [55;70]

Valor crítico: 90

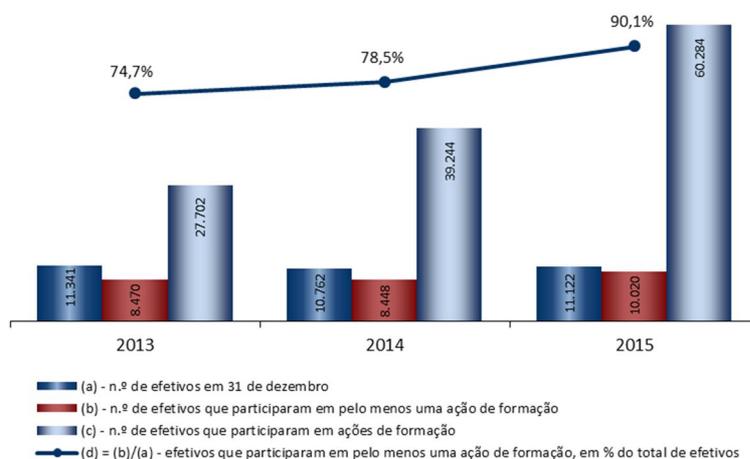
Resultado: 90,1

Durante o ano de 2015, frequentaram pelo menos uma ação de formação 90,1% dos efetivos e estagiários, resultado que se situou bastante acima do limite superior do intervalo definido como meta anual ([55;70] em %). A taxa de realização correspondente foi de 125,1%.

A importância dada à formação e à qualificação dos trabalhadores da AT advém da necessidade de melhoria contínua na prestação de serviços, de forma a oferecer aos contribuintes novas funcionalidades, que permitam um cumprimento mais rápido e eficiente das suas obrigações fiscais e aduaneiras, reduzindo os custos de funcionamento e de contexto.

Como mostra o gráfico seguinte, em 2015, comparativamente ao verificado em 2013 e 2014, assistiu-se a uma evolução bastante positiva da atividade formativa, circunstância explicada pela importância dada à segurança da informação fiscal e aduaneira, que envolveu a quase totalidade dos trabalhadores da AT. Registaram-se aumentos significativos quer do número total de efetivos que participaram em ações de formação (+41,7% de 2013 para 2014 e 53,6% de 2014 para 2015), quer do volume de formação (+40% de 2013 para 2014 e 48,8% de 2014 para 2015) sendo que a percentagem de efetivos que participaram em pelo menos uma ação de formação apresentou, face ao total de efetivos, um incremento de 3,8 p.p. e 18,6 p.p., respetivamente, em 2014 e 2015.

Efetivos e formação



Durante o ano 2015, a oferta formativa para os colaboradores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional) envolveu 1.458 ações de formação (1.150 em 2013 e 1.233 em 2014) e o volume de formação atingiu as 449.321 horas (214.843 em 2013 e 301.937 em 2014).

O quadro seguinte ilustra as ações de formação que, em 2015, se destacaram pelo contributo positivo prestado para os resultados alcançados pela AT. Como se pode observar, foram privilegiadas atividades de aprendizagem e formação consideradas prioritárias e relevantes atendendo, nomeadamente, à necessidade de:

- Capacitação dos estagiários (IT's e TATA's), com formação específica, adequada às funções a desempenhar;
- Sensibilização dos trabalhadores no domínio dos princípios inerentes à ética profissional e à proteção de dados pessoais dos contribuintes;
- Reforço da prevenção do incumprimento pela via do apoio aos contribuintes e operadores económicos ao nível das obrigações declarativas e de pagamento;
- Atualização dos funcionários em matérias nas quais ocorreram alterações legislativas, direta ou indiretamente relacionadas com a otimização das receitas;
- Aquisição de competências indutoras do fortalecimento da capacidade operativa da organização.

Principais ações de formação – 2015

Assunto	N.º de ações de formação	N.º de participantes	Volume de formação (horas)
Estágios p/ IT's e TATA's	477	22.159	189.336
Normas de conduta e política de segurança da informação	19	9.073	63.511
Alterações introduzidas pelo OE 2015	80	6.531	45.717
IRS Mod. 3 – declarações eletrónicas	45	1.729	11.487
Inventários – procedimentos de controlo do arrolamento físico e de auditoria de controlo de abates de ativo	79	5.577	16.731
E-Fatura – gestão de divergências (apoio ao cumprimento)	30	689	4.395
Execuções Fiscais (SISCOWEB – sistema de compensações; reversão do processo; penhoras, procedimentos e introdução ao SIPE; tramitação processual; reclamação e graduação de créditos)	16	764	8.603
IVA – Regras de localização das operações tributáveis	26	867	6.489

1.5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Objetivo 5. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Ponderação: 100% Realização: 109,2%

Indicadores	2014	2015				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal Internet (%)	75,1	[72;78]	90	35%	71,0	98,7
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	16:28	[21;24]	10	35%	16:25	112,2
16. Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	11,2	[14;18]	10	30%	11,7	117,9

Indicador 14 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	Taxa de realização:	98,7 %
---	---------------------	---------------

Meta: [72;78]

Valor crítico: 90

Resultado: 71,0

Em 2015 o resultado alcançado no indicador “nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal *Internet*” foi de 71,0 %, resultado que ficou abaixo do intervalo definido como meta anual ([72;80] em %). A taxa de realização correspondente foi de 98,7%.

A nível de satisfação dos contribuintes e agentes económicos com os serviços prestados, através do canal *Internet*, é avaliado através de inquéritos aos grupos que utilizam este canal para informação e cumprimento das suas obrigações fiscais, designadamente utilizadores gerais, contabilistas certificados, operadores aduaneiros e notários.

Numa perspetiva de melhoria contínua, conhecer a satisfação dos utilizadores do Portal das Finanças é fundamental para que se possa ir de encontro às suas expectativas aperfeiçoando a qualidade do serviço prestado. Assim, à semelhança dos anos anteriores, foi disponibilizado, no Portal das Finanças, entre os dias 7 e 20 de dezembro de 2015, um conjunto de inquéritos direcionados aos grupos de utilizadores acima identificados, com o objetivo de recolher informação quanto aos:

- Padrões de utilização do canal *internet*, refletidos nos índices de utilização e nas dificuldades percecionadas;
- Índices de satisfação no relacionamento com a AT, conjugando os níveis de utilização e a qualidade percecionada com os restantes canais de comunicação e atendimento;
- Esforços necessários ao desenvolvimento do Portal, no sentido de satisfazer os requisitos e as expectativas dos seus utilizadores, traduzidos na identificação das razões porque estão menos satisfeitos [não consideram o Portal muito bom ou bom].

A análise dos dados recolhidos, no âmbito destes inquéritos, proporciona um meio facilitado de consulta à perceção dos utilizadores, podendo, eventualmente, suportar a decisão nas matérias conexas com o desempenho orientado para a disponibilização *online*.

O número total de participantes, no inquérito de 2015, ascendeu aos 72.183, tendo respondido à questão sobre a qualidade do Portal das Finanças 70.839 utilizadores, na qual 71% das respostas consideraram o serviço prestado através deste canal como “muito bom” ou “bom” (resultado que se situou 4,1 p.p. abaixo do registado em 2014) com a seguinte desagregação:

- Qualidade do serviço “muito bom”: 12,2%, inferior em 1,8 p.p. ao registado em 2014;
- Qualidade do serviço “bom”: 58,9%, inferior em 2,2 p.p. ao registado em 2014.

Os dados mostram ainda que:

- 69,7% dos respondentes não tiveram que utilizar outros canais de atendimento da AT, uma vez que o Portal das Finanças permitiu colmatar em pleno as suas necessidades;
- 45,7% dos respondentes acedeu a outros Portais da Administração Pública, sendo que em termos de apreciação global da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros Portais, 91% considerou ser melhor ou idêntico.

Indicador 15 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	Taxa de realização: 112,2 %
---	------------------------------------

Meta: [21;24]

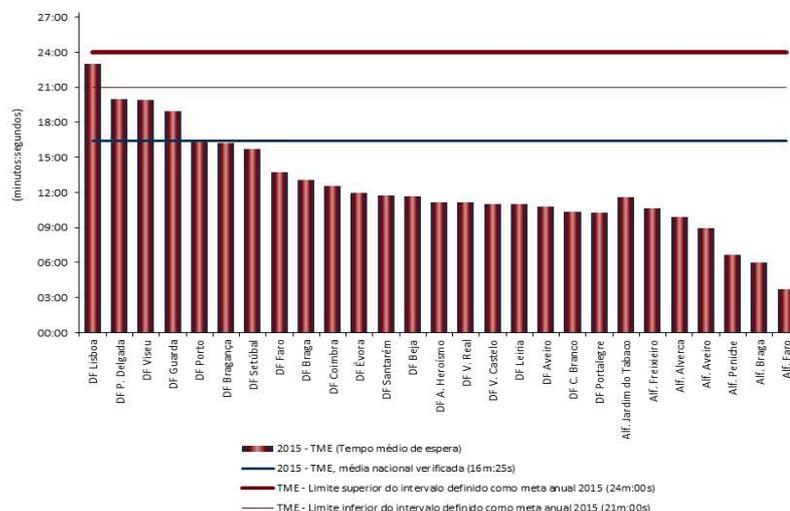
Valor crítico: 10

Resultado: 16:25

Em 2015, nos 165 serviços onde o Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) se encontra instalado, o tempo médio de espera (TME) para ser atendido foi de 16 minutos e 25 segundos. O resultado alcançado situou-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta anual ([21;24] em minutos). A taxa de realização correspondente foi de 112,2%.

O gráfico seguinte apresenta, para 2015, relativamente a cada direção de finanças e a cada alfândega, o TME no atendimento presencial. Os dados apresentados permitem verificar que, face ao intervalo definido como meta anual os TME para ser atendido presencialmente situaram-se todos, à exceção de uma direção de finanças, favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo.

**TME para atendimento presencial,
por direção de finanças e alfândegas, em 2015**



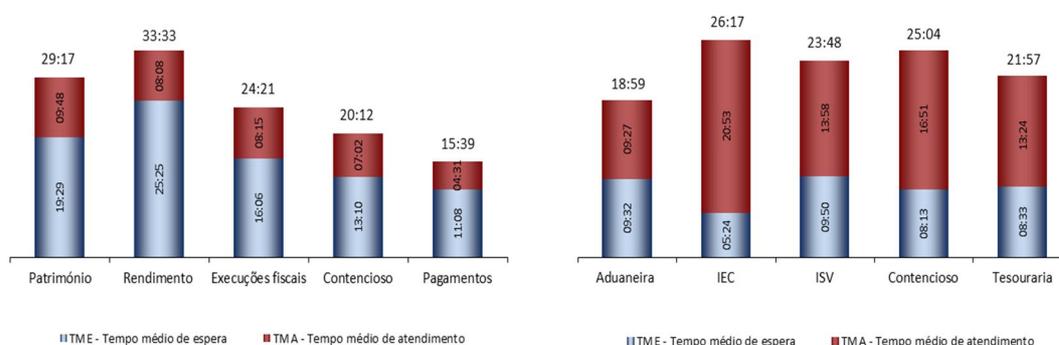
Em 2015 registou-se, novamente, uma descida, ainda que muito ligeira, do TME para o atendimento presencial, passando de 16 minutos e 28 segundos, alcançados em 2014, para 16 minutos e 25 segundos. Verificou-se, simultaneamente, uma descida no número de atendimentos presenciais: nos 165 serviços servidos pelo SIGA, foram efetuados 11.599.004 atendimentos presenciais, até ao final de 2015, sendo que, comparativamente com o ano de 2014 e tendo em conta apenas os serviços passíveis de comparação, conclui-se que foram realizados menos 2,7% de atendimentos. (11.242.554, em 2014, e 10.938.760, em 2015).

Tempo médio de espera para atendimento presencial

Indicador	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tempo médio de espera para atendimento presencial (mm:ss)	14:43	13:39	15:40	21:48	16:28	16:25

Conforme se pode observar pelos gráficos seguintes, relativos aos tempos de atendimento presencial referentes a 2015, tendo em consideração o TME e o TMA (tempo médio de atendimento), os cidadãos, para resolverem os seus assuntos, demoraram entre 15 minutos e 39 segundos e 33 minutos e 33 segundos, nos serviços de finanças, e entre 18 minutos e 59 segundos e 26 minutos e 17 segundos, nas alfândegas.

TME + TMA por assunto, nos serviços de finanças e nas alfândegas (2015 - (min:seg))



Indicador 16 Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)

Taxa de realização: **117,9%**

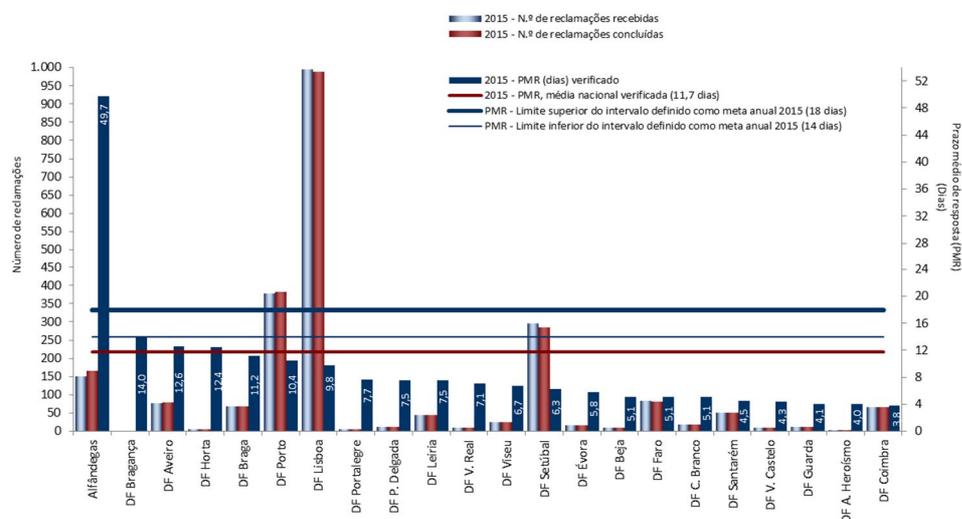
Meta: [14;18]

Valor crítico: 10

Resultado: 11,7

Em 2015, o tempo médio de resposta às reclamações apresentadas pelos contribuintes, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 (RCM 189/96), foi de 11,7 dias, com uma taxa de realização de 117,9%. Tratando-se de um indicador de incremento negativo, o resultado obtido situou-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta anual ([14;18] em dias).

Reclamações e tempo médio de resposta, por direção de finanças e alfândegas, em 2015



No gráfico anterior estão representados os prazos médios de resposta às reclamações dos contribuintes por alfândegas e direções de finanças. Da sua análise pode verificar-se que, face ao intervalo definido como meta anual, em 2015, as alfândegas situaram-se desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo e a DF de Bragança situou-se no limite inferior do intervalo. Nos restantes casos, os prazos médios de resposta às reclamações situaram-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta anual.

No quadro seguinte apresenta-se a informação relativa às das reclamações ao atendimento, durante o ano de 2015, bem como a evolução registada durante os cinco anos anteriores. O tempo médio de resposta às reclamações, que tem diminuído consistentemente nos últimos anos, em 2015, registou um aumento de um dia, relativamente ao ano anterior.

Em 2015 foram apresentadas, nos serviços da AT, 2.332 reclamações, tendo sido concluídas 2.336, o que representa uma taxa de conclusão de 100,2%, levando a uma diminuição do saldo de reclamações pendentes, no total de 40 no início do ano, para 36, no final do ano. Comparando com o ano de 2014, a percentagem de conclusão das reclamações apresentadas foi superior em 0,8 p.p..

Reclamações ao atendimento

Indicador	2010	2011	2012	2013*	2014*	2015*
(A) - Número de reclamações apresentadas	1.342	1.794	2.182	3.153	2.440	2.332
(B) - Número de reclamações respondidas	1.311	1.752	2.145	3.198	3.426	2.336
Percentagem de reclamações respondidas (B)/(A)	97,7%	97,7%	98,3%	101,4%	99,4%	100,2%
Tempo médio de resposta (dias)	20	16	14	11	11	12

Nota: A partir de 2013, inclusive, inclui as reclamações ao atendimento apresentadas nos serviços da área aduaneira.

No quadro seguinte, apresentam-se os assuntos mais reclamados durante 2015, nas vertentes qualidade, organização e instalações.

Assuntos reclamados

Vertente	Assunto	Reclamações apresentadas em 2015	
		Número	% face ao total
Qualidade	Identificação do funcionário/Serviço	14	0,8%
	Demoras no atendimento	149	8,8%
	Incumprimento de prazos	12	0,7%
	Incorreção no atendimento	377	22,2%
	Qualificação do técnico	186	11,0%
	Reclamação ininteligível	6	0,4%
	Direito de preferência/Prioridade	79	4,7%
	Sub Total	823	48,5%
Organização	Horário de atendimento	5	0,3%
	Escassez de recursos humanos	37	2,2%
	Deficiente gestão dos serviços/recursos	271	16,0%
	Complexidade de procedimentos	463	27,3%
	Reclamação ininteligível	5	0,3%
	Sub Total	781	46,0%
Instalações	Acessibilidades/Instalações inadequadas	26	1,5%
	Escassez de meios/Equipamentos	10	0,6%
	Funcionamento deficiente	6	0,4%
	Reclamação ininteligível	2	0,1%
	Sistema informático/inoperacional	50	2,9%
	Sub Total	94	5,5%
Total		1.698	100,0%
Fora de âmbito		634	
TOTAL GERAL		2.332	

A vertente “Qualidade” foi a que, em 2015, reuniu mais reclamações, somando 823, que corresponde a 48,5% do total de reclamações apresentadas (excluindo as fora de âmbito). Os assuntos mais reclamados, nesta vertente, foram a “Incorreção no atendimento”, com 22,2%, e a “Qualificação do técnico”, com 11%. O número de reclamações, na vertente “Organização”, foi de 781 e de 94, na vertente “Instalações”, o que correspondeu, respetivamente, a 46% e 5,5% do total de reclamações apresentadas (excluindo as fora de âmbito).

2. Atividades desenvolvidas em 2015

2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2015² decorreram dos objetivos definidos nos respetivos QUAR que, por sua vez, tiveram por base os cinco objetivos operacionais do QUAR da AT.

Atividades da AT em 2015

Objetivo operacional	Número de atividades avaliadas em 2015	Número de atividades – execução 2015		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	24	21	2	1
2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	20	19	0	1
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	53	51	2	0
4. Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos	122	118	3	1
5. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	30	26	4	0
Total	249	235	11	3
Em % do total	100,0%	94,4%	4,4%	1,2%

No início de 2015 estavam previstas 250 atividades, sendo que ao longo do ano foi eliminada uma, na sequência da revisão dos QUAR das unidades orgânicas, pelo que no conjunto do ano é considerado um total de 249 atividades a serem avaliadas. Tal como se retira da informação do quadro acima, do total das atividades avaliadas em 2015, cerca de 94,4% foram totalmente concluídas, 4,4% foram parcialmente concluídas e 1,2% não tiveram execução.

2.2 Atividades em destaque

- **Renovação do Portal das Finanças**

Tendo em conta que o Portal das Finanças se assume como o principal canal de relacionamento entre a AT e os contribuintes e que, da facilidade e rapidez na sua utilização, bem como da sua disponibilidade, depende o cumprimento atempado das obrigações fiscais e, não menos importante, a boa imagem da AT, o processo de renovação do Portal das Finanças foi considerado como um dos projetos relevantes a desenvolver em 2015.

² Em Anexos - Ponto 1, encontra-se informação detalhada relativamente à execução das atividades.

A renovação do Portal das Finanças, que se encontra em curso, teve, durante o ano de 2015, a sua primeira fase implementada. Esta fase contemplou a renovação tecnológica dos componentes estruturantes do Portal das Finanças, assim como a separação física entre infraestruturas de suporte aos elementos estruturantes do Portal das Finanças, tais como autenticação e registo de utilizadores, e os serviços relacionados com a entrega de declarações de IRS.

Simultaneamente, foram criados os componentes aplicativos necessários a suportar a separação tecnológica de todos e quaisquer serviços, garantindo assim taxas de disponibilidade significativamente mais elevadas para a totalidade de serviços disponíveis através do Portal das Finanças.

Ainda no âmbito da renovação do Portal das Finanças, foram introduzidas melhorias na gestão dos recursos utilizados pelo Portal das Finanças para assegurar uma maior resistência a falhas, assegurando assim níveis de serviço mais elevados.

Foi também efetuada uma alteração gráfica da imagem do Portal das Finanças, no sentido de aproximação à imagem final preconizada para o mesmo. Esta alteração tem um carácter temporário e destina-se a evitar a diversidade de camadas de apresentação disponibilizadas aos contribuintes e operadores económicos.

Também neste âmbito foi alterada a arquitetura aplicacional do Sistema de Autenticação de Contribuintes da AT, o qual passou a ser o ponto único de autenticação para todos os serviços disponibilizados na internet.

As alterações introduzidas no Sistema de Autenticação permitiram também o *Single Sign On* entre todos os sítios *web* da AT, eliminando deste modo a necessidade do contribuinte se autenticar explicitamente sempre que navegava entre diferentes sítios da AT.

As alterações introduzidas no ano de 2015 incluíram a definição de uma norma gráfica para os serviços disponibilizados ou a disponibilizar na internet de modo a garantir que a imagem se mantém consistente ao longo dos vários sítios da AT, facilitando a experiência de utilizador tanto em termos de usabilidade como de rápida aprendizagem.

- **Alfândegas 2020**

A racionalização e desmaterialização de processos, o alargamento do âmbito de utilização dos sistemas informáticos e de novas soluções tecnológicas, consubstanciados em vários documentos comunitários, dos quais se salientam o MASP (*Multi-Annual Strategic Plan*) que estabelece os objetivos a concretizar no âmbito das alfândegas eletrónicas até 2020, implicaram relevantes desenvolvimentos no ano de 2015. De entre os projetos que concorreram para as melhorias atrás referidas, destacam-se os seguintes:

- ✓ *Customs Decisions (Decisões Aduaneiras)*

Tendo como objetivo harmonizar os processos relacionados com os pedidos de autorizações, as deliberações tomadas e a respetiva gestão, através da normalização e tratamento eletrónico dos dados das autorizações na UE, tem vindo a ser efetuado o levantamento exaustivo da documentação comunitária, tendo-se iniciado a análise funcional da componente nacional do sistema. Esta componente tem como objetivo criar um repositório nacional que permita validar as autorizações nos sistemas declarativos.

✓ *SW-CVED (Single Window – Veterinary Certificate)*

De modo a permitir aos operadores económicos alojar eletronicamente toda a informação requerida pela legislação, aduaneira e não aduaneira, necessária às trocas das mercadorias através das fronteiras da UE, foi desenvolvida a 1.ª fase, visando a disponibilização de um módulo automático que permitisse validar os certificados veterinários submetidos com as declarações aduaneiras. Assim, foi desenvolvido um *webservice* para esse efeito.

✓ *EORI – Novas Funcionalidades e Integração com o Sistema Comunitário “Registered Exporter System” (REX)*

O projeto REX visa implementar um sistema que atualize e complete a informação relativa aos Exportadores Registados, estabelecidos em países fora da UE, que exportem mercadorias para a UE, ao abrigo de regimes preferenciais. No âmbito deste projeto *Registered Exporter System* (REX), procedeu-se à análise de documentação europeia associada ao sistema comunitário e deu-se início à análise funcional da solução a implementar nacionalmente.

✓ *CCN2 – Common Communication Network 2*

Para contemplar a evolução da corrente arquitetura do CCN que, com recurso ao SOA, providencia um conjunto de serviços que suportam a evolução dos novos desenvolvimentos foi analisada a documentação comunitária e iniciaram-se os trabalhos de implementação da componente nacional do CCN2.

• **Apoio e promoção ao cumprimento voluntário (*compliance*)**

Atualmente, um dos objetivos comuns à AT é o de fomentar o cumprimento voluntário. Para alcançar este objetivo a AT trabalha em antecipação de cenários, na realização de previsões, no cruzamento de dados e em análise setoriais e comportamentais dos contribuintes com vista a facilitar a criação de ferramentas de apoio a medidas que visem o comportamento futuro do contribuinte, no sentido de promover o cumprimento voluntário (*compliance*).

Muitas das atividades desenvolvidas ao longo de 2015 constam do Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras 2015-2017, no qual são definidas 40 medidas prioritárias que constituem um importante vetor, tanto na promoção do cumprimento voluntário como no combate à fraude e evasão fiscais.

No exercício desta função, a AT relaciona-se com os contribuintes por sua própria iniciativa, fomentando, promovendo, divulgando e incentivando o cumprimento voluntário das suas obrigações tributárias. Esta nova função de promoção do *compliance* caracteriza-se por dois fatores fundamentais:

- i) A antecipação da ação de iniciativa da Administração Tributária, para momentos tendencialmente contemporâneos ao da prática dos factos tributários;
- ii) Disponibilização de informação e conhecimentos necessários para efetuar o seu tratamento, para que a atuação seja um fator de compreensão e de valor acrescentado para a promoção do cumprimento voluntário.

A AT procura desenvolver, assim, uma postura preventiva, pedagógica e de apoio ao contribuinte, para que este possa desenvolver uma relação de confiança com a AT, que lhe permita cumprir atempadamente com as suas obrigações fiscais.

Nesse sentido, durante o ano de 2015, a AT implementou e concluiu 26 medidas constantes do Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras 2015-2017, destacando-se os trabalhos efetuados nas seguintes áreas:

- ✓ Controlo de faturação e de valores declarados dos sujeitos passivos;
- ✓ Controlo dos rendimentos do trabalho;
- ✓ Informação e apoio ao contribuinte no preenchimento das declarações de IRS e IVA, através do reforço de alertas;
- ✓ Implementação da metodologia do controlo dos inventários/*stocks*;
- ✓ Implementação do sistema de controlo do mercado de arrendamento urbano.

- **Reforma do IRS**

A implementação da Reforma do IRS envolveu a realização de um vasto conjunto de atividades, algumas de grande complexidade e morosidade, que se prolongarão ainda pelo ano de 2016. Das atividades que, neste âmbito, foram desenvolvidas é de destacar:

- i) A reformulação integral da declaração Modelo 3 do IRS e respetivos anexos, de forma a contemplar todas as alterações introduzidas pela reforma, designadamente a consagração, como regra, do regime da tributação separada, mantendo a opção pela tributação conjunta, a introdução do conceito de residência parcial, afastando o princípio da anualidade do imposto, e o cálculo automático da maioria das deduções à coleta, com base em declarações de terceiros;
- ii) No âmbito do cálculo automático das deduções à coleta:
 - a. Procedeu-se à reformulação do sistema e-fatura para que este passasse a segmentar e divulgar, por titular (por NIF), as despesas relevantes para cada um dos seis tipos de deduções à coleta, a saber, despesas gerais familiares, despesas de saúde, despesas de formação e educação, encargos com imóveis, encargos com lares e despesas dos quatro setores relevantes para a dedução por exigência de fatura;
 - b. Conceção e implementação da aplicação informática Recibo de Renda Eletrónico;
 - c. Conceção e implementação dos modelos declarativos destinados à declaração anual de rendas e de despesas relativas a saúde, formação e educação e lares;
- iii) Conceção da nova página no Portal das Finanças para divulgação, por titular (por NIF), das despesas relevantes para deduções à coleta, agregando a informação proveniente das diferentes fontes de informação (e-fatura, recibo de renda eletrónico, declarações Modelos 44, 45, 46, 47 e DMR).

3. Recursos humanos, financeiros e materiais

3.1 Recursos humanos

Em 2015, a taxa média de utilização dos recursos humanos foi de 99,3% face ao planeado para o conjunto do ano (11.195), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 11.122. De realçar, que no universo planeado para 2015 estavam previstos 1.000 postos de trabalho de Inspectores tributários cujo início de funções (estágio) ocorreu a 12 de janeiro de 2015. Relativamente ao verificado no início do ano (10.762 efetivos), registou-se um aumento de 360 trabalhadores, o que em termos relativos corresponde a um aumento de cerca de 3,3%.

No quadro seguinte é apresentada, relativamente aos anos de 2014 e 2015, informação detalhada dos recursos humanos da AT por carreira. Para simplificar a comparabilidade dos desempenhos ao nível dos recursos humanos entre organismos, foram atribuídas pontuações a cada uma das carreiras existentes na AT, numa escala de 20 a 5 pontos, e assumido um valor global para a unidade equivalente de recursos humanos, de harmonia com as indicações constantes das notas metodológicas anexas às linhas de orientação para a construção do QUAR, definidas pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços. Em cada carreira, o valor dos pontos planeados resulta do produto da pontuação atribuída pelo número de efetivos planeado, enquanto o valor dos pontos realizados resulta do produto da pontuação atribuída pelo número de efetivos realizado (verificado).

Recursos humanos

Categoria/Carreira	Pontuação	N.º efetivos 31/12/2014 01/01/2015	Planeado 2015		Realizado 2015 (31/12/2015)		Desvio 2015 face ao planeado		Desvio 2015 face a 2014
			N.º efetivos	Pontos	N.º efetivos	Pontos	N.º efetivos	Pontos	N.º efetivos
	(a)	(b)	(c)	(d)=(a)* (c)	(e)	(f)=(a) *(e)	(g)=(e)-(c)	(h)=(f)-(d)	(i)=(e)-(b)
Dirigente - direção superior	20	14	17	340	14	280	-3	-60	0
Dirigente intermédio*	16	259	259	4.144	256	4.096	-3	-48	-3
Chefia tributária	16	1.164	1.134	18.144	1.160	18.560	26	416	-4
Investigação tributária	12	7	7	84	10	120	3	36	3
Técnico superior	12	246	214	2.568	246	2.952	32	384	0
Técnico superior aduaneiro	12	255	254	3.048	250	3.000	-4	-48	-5
Técnico superior laboratório	12	0	0	0	0	0	0	0	0
Especialista informática	12	97	83	996	86	1.032	3	36	-11
Técnico economista	12	122	122	1.464	115	1.380	-7	-84	-7
Técnico jurista	12	20	20	240	20	240	0	0	0
GAT-gestão tributária	12	1.284	1.283	15.396	1.272	15.264	-11	-132	-12
GAT-inspeção tributária	12	1.910	2.821	33.852	2.767	33.204	-54	-648	857
GAT-técnico de administração tributária adjunto	12	3.117	2.766	33.192	2.696	32.352	-70	-840	-421
Técnico verificador aduaneiro	12	249	236	2.832	235	2.820	-1	-12	-14
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	9	2	2	18	2	18	0	0	0
Secretário aduaneiro	9	191	189	1.701	186	1.674	-3	-27	-5
Técnico informática	9	61	61	549	61	549	0	0	0
Verificador auxiliar aduaneiro	9	568	545	4.905	540	4.860	-5	-45	-28
Assistente técnico	8	901	887	7.096	911	7.288	24	192	10
Subinspetor	8	2	2	16	2	16	0	0	0
Pessoal ex- Junta Crédito Público	8	2	2	16	2	16	0	0	0
Assistente operacional	5	290	290	1.450	290	1.450	0	0	0
Outras	5	1	1	5	1	5	0	0	0
TOTAL		10.762	11.195	132.056	11.122	131.176	-73	-880	360

* Os Chefes de EPM1 e EPM2 (cujo estatuto remuneratório é equiparado, respetivamente, a diretor de serviços e chefe de divisão) encontram-se integrados na linha relativa aos dirigentes intermédios (23 especialistas de informática e 2 GAT - gestão tributária).

Conforme se pode observar no quadro anterior, apesar de ter havido um aumento de 360 trabalhadores, entre o final de 2014 e o final de 2015, verifica-se uma diferença de 880 pontos

negativos entre o total de pontos planeados e realizados para 2015. Analisando o saldo entre trabalhadores planeados e realizados para 2015, podemos verificar que a diferença se deve, essencialmente, ao registo negativo nas carreiras do GAT – Inspeção Tributária (-54) e do GAT – Técnico de Administração Tributária Adjunto (-70). No caso do pessoal de Inspeção Tributária a diferença assenta, na sua maioria, em situações de desistência de estágio e aposentações, enquanto no caso do Pessoal de Administração Tributária Adjunto reflete as saídas para início de estágio de IT, aposentações e início de funções de Chefia Tributária.

Em 2015, a gestão dos recursos humanos assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Implementação na AT da nova Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada pela Lei nº 35/2014, de 20/06;
- Implementação de novas funcionalidades na aplicação informática de gestão de recursos humanos, dotando-a de maior informação e facilitando a sua utilização, por parte dos colaboradores da AT;
- Tratamento da informação, no âmbito da migração de dados dos sistemas legados da AT para o GeRHuP;
- Realização dos procedimentos concursais para os cargos de direção intermédia de 1.º e de 2.º grau, em virtude da designação, em regime de substituição, dos dirigentes;
- Realização de dois procedimentos de nomeação/colocação de chefias tributária, com a conclusão de um deles, ainda no decurso do ano;
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos;
- Acompanhamento do período probatório relativo ao recrutamento de 1.000 inspetores, licenciados nas áreas de Economia, Gestão, Auditoria e Informática, no sentido de reforçar os meios humanos a afetar à inspeção tributária;
- Negociação com as estruturas sindicais da proposta de acordo coletivo de empregador público (ACEP);
- Otimização da distribuição dos colaboradores pelos diversos serviços;
- Racionalização na afetação dos recursos humanos existentes, dada a sua contínua diminuição nos últimos anos;
- Análise dos pedidos de acumulação de funções, de deslocação, aposentações, acidentes de trabalho, bem como de jornadas contínuas, cujo aumento substancial se deveu à publicação da Lei nº 35/2014, de 20/06;
- Verificação e publicação das delegações de competências;
- Realização do movimento de transferências;
- Realização do processo eleitoral para eleição dos representantes dos trabalhadores da AT no Subcomité de Ética do Comité de Ética, Segurança e Controlo da AT.

3.2 Recursos financeiros

3.2.1 Orçamento e suas componentes

Em 2015, a despesa total da AT foi de 593,4 milhões de euros, pelo que a taxa média de execução do orçamento se situou nos 88,1% face ao orçamento anual disponível de 673,8 milhões de euros. Tendo em conta o realizado neste período, o saldo disponível situou-se nos 80,4 milhões de euros.

Por confronto com 2014, em 2015 foram utilizados menos 15,7 milhões de euros, o que corresponde a uma poupança de cerca de 2,6%.

Como se pode constatar no quadro seguinte, foi o orçamento de funcionamento a sustentar, na íntegra, as atividades desenvolvidas pela globalidade dos serviços da AT em 2015, provindo as respetivas receitas de quatro fontes de financiamento, a saber:

- Receitas gerais, provenientes do Orçamento do Estado (OE);
- Receitas próprias;
- Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores;
- Receitas do Fundo de Estabilização Tributário (FET) e do Fundo de Estabilização Aduaneiro (FEA).

Recursos financeiros 2014 e 2015 (milhões de euros)

Componentes da despesa	Orçamento 2014 realizado	Orçamento 2015			
		Aprovado (a)	Disponível (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(c)-(b)
Funcionamento	609,1	509,2	673,8	593,4	-80,4
Despesas com pessoal	443,5	411,6	443,0	435,0	-8,0
Aquisição de bens e serviços	132,7	74,6	192,6	137,2	-55,4
Outras despesas correntes	32,9	23,0	38,2	21,2	-17,0
PIDDAC	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total (Funcionamento + PIDDAC)	609,1	509,2	673,8	593,4	-80,4

Nota: Orçamento corrigido = Orçamento disponível = (Orçamento inicial – congelamentos ± créditos especiais).

Fontes de financiamento

A discriminação por fontes de financiamento dos recursos financeiros utilizados pela AT em 2015 é a apresentada no quadro seguinte.

Orçamento de funcionamento 2015 – fontes de financiamento (milhões de euros)

	Execução	% face ao total
Receitas gerais	265,5	44,74
Receitas próprias	184,9	31,16
Transição de saldo	63,7	10,73
FET/FEA	79,3	13,36
Fundos comunitários	0	0
Total	593,4	100,00

Verifica-se, que as receitas gerais provenientes do OE suportaram cerca de 44,7% da despesa realizada pela AT em 2015, sendo a maior parte da despesa remanescente financiada por receitas próprias e pelo FET/FEA.

Estrutura da despesa

O quadro seguinte contém a distribuição da despesa total de 2015, pelas diferentes rubricas que a compõem.

Orçamento de funcionamento 2015 – estrutura da despesa
(milhões de euros)

	Montante	% face ao total
Despesas correntes		
Despesas com pessoal	435,0	73,3
Aquisição de bens e serviços	137,2	23,1
Outras despesas correntes	4,2	0,7
Transferências correntes	0,5	0,1
Total das despesas correntes	576,9	
Despesas de capital		
Investimentos	16,5	2,8
Total	593,4	100,0

As despesas com pessoal, em 2015, representaram 73,3% do total da despesa realizada pela AT. Seguem-se as despesas com aquisição de bens e serviços (23,1%) e as despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT (2,8%).

Despesa por fontes de financiamento

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2015 por fontes de financiamento.

Orçamento de funcionamento 2015 – despesa por fontes de financiamento
(milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	262,5	178,3	56,8	79,3		576,9
Despesas com pessoal	237,9	117,7	0,0	79,3		434,9
Remunerações certas e permanentes	184,8	98,8				283,6
Abonos variáveis ou eventuais	1,0	3,7		65,8		70,5
Segurança social	52,1	15,2		13,5		80,8
Aquisição de bens	0,1	2,8	3,4			6,3
Aquisição de serviços	23,9	53,9	53,1			130,9
Outras despesas correntes	0,7	3,9	0,3			4,8
Aquisição de bens de capital	3,0	6,6	6,9	0,0		16,4
Edifícios						0,0
Outros	3,0	6,6	6,9			16,4
Despesa Total	265,5	184,9	63,7	79,3	0,0	593,4

A análise do quadro anterior permite concluir que 89,6% das receitas gerais, provenientes do OE, se destinaram a remunerações certas e permanentes. Ainda ao nível das despesas com pessoal e relativamente à rubrica “Abonos variáveis ou eventuais”, a mesma foi financiada em 93,3% pelo FET/FEA. As receitas próprias da AT financiaram em 82,5% as despesas com aquisições de bens e serviços e em 81,8% as despesas de investimento (bens de capital).

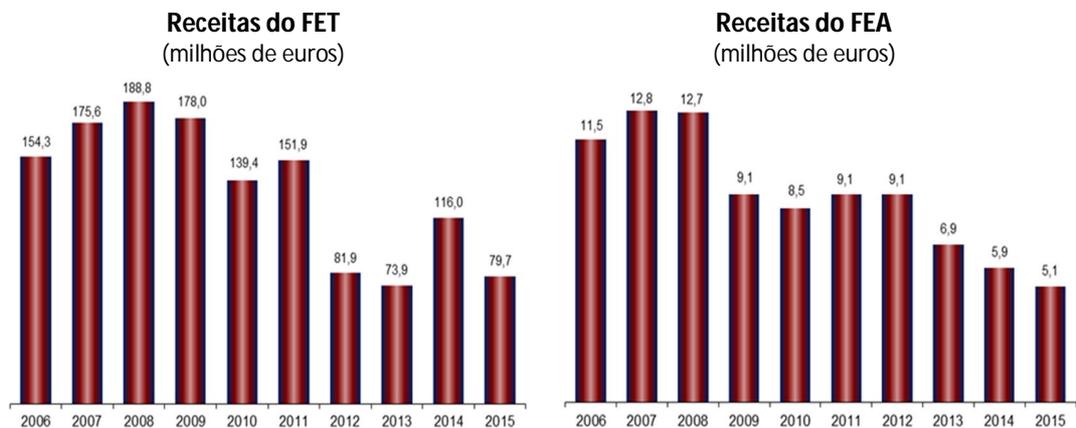
Receitas próprias

As receitas próprias da AT, a partir do ano 2012, sofreram um acréscimo decorrente da alteração prevista na Lei do OE para 2012, que atribui nova percentagem de afetação das receitas próprias à AT.



Fundo de Estabilização Tributária (FET) e Fundo de Estabilização Aduaneira (FEA)

A análise do gráfico referente à evolução das receitas do FET permite constatar que estas diminuíram a partir de 2011. Esta redução decorreu da alteração da percentagem de afetação das receitas próprias da AT para constituição do FET, que passou de 60% para 10%, na sequência do estabelecido na Lei do OE para 2012, no seu artigo 178.º, que altera o artigo 51.º do Decreto-Lei n.º 557/99.



Em relação às receitas do FEA, a evolução apresentada no gráfico evidencia uma tendência decrescente. As razões para a quebra verificada nas receitas encontram-se na queda abrupta verificada nas taxas de juro obtidas pelo único instrumento financeiro que é permitido ao FEA subscrever (os CEDIC, do IGCP) e, ainda, na diminuição acentuada dos montantes cobrados pelas Alfândegas, resultado natural da redução dos serviços prestados que conferem o direito à cobrança das taxas que alimentam o FEA.

3.2.2 Despesa com ações de publicidade institucional

Este ponto é incluído neste relatório, em resultado da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 47/2010, de 25 de junho, a qual no seu ponto 10 estipula que as entidades abrangidas pela mesma devem incluir no referido instrumento de gestão uma secção especificamente dedicada à informação sintética sobre as iniciativas de publicidade institucional.

Para tal, a informação deve seguir a estrutura dos modelos de formulário eletrónico a preencher pelas entidades abrangidas pela referida RCM, aprovados pelo Despacho do Gabinete do Ministro dos Assuntos Parlamentares n.º 1246/2011, de 14 de janeiro de 2011.

Em 2015 na AT não existiram quaisquer ações publicitárias de valor igual ou superior a 15.000 euros, pelo que não há informação a reportar no âmbito da RCM n.º 47/2010, de 25 de junho.

3.3 Recursos materiais

A AT mantém serviços de atendimento em todos os concelhos do país, permitindo assim um contacto direto entre os cidadãos e a administração fiscal. Possui ainda serviços regionais em todas as capitais de distrito e serviços centrais em Lisboa e Porto. O conjunto das instalações utilizadas ocupa uma área de cerca de 355.000m², distribuída por cerca de 680 instalações, na sua grande maioria arrendadas.

No ano de 2015, a AT participou ativamente no programa para a reorganização dos serviços de atendimento da Administração Pública. Em resultado do referido programa foram assinados 26 protocolos, com municípios e outras entidades públicas, com vista a integrar os serviços de finanças em novas Lojas do Cidadão.

Foram realizadas múltiplas intervenções de conservação e manutenção em edifícios e equipamentos com o objetivo de manter o nível de serviços de suporte à atividade da AT. Realizaram-se estudos e intervenções de racionalização de espaços com vista a melhorias no atendimento e condições de operação em serviços locais, nomeadamente em Caminha, Cartaxo, Peso da Régua, Barreiro, Mação. Em Oeiras, a empreitada realizada, com remodelação global dos espaços, permitirá realizar a curto prazo a integração de dois dos três serviços de finanças existentes no concelho. Também em Mafra decorreu a obra de reinstalação do SF na Loja do Cidadão. Ao nível dos serviços regionais foram realizadas várias intervenções parciais, nomeadamente nas direções de finanças de Viana do Castelo, Évora, Santarém, Porto e Lisboa.

A realização de inúmeras inspeções técnicas de controlo em instalações da AT, para além do cumprimento da legislação em vigor (receções provisórias e definitivas de empreitadas), permitiu a elaboração de estudos e propostas de melhoria das condições de funcionamento e otimização de recursos.

Foi assegurado ainda serviço de manutenção/reparação dos equipamentos de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) da grande maioria das instalações afetas à AT, bem como dos equipamentos eletromecânicos existentes nomeadamente ascensores e plataformas de elevação, grupos de emergência, equipamentos de combate a incêndios, postos de transformação, unidades de alimentação ininterrupta (UPS), centrais de deteção de incêndio e intrusão e instalações elétricas.

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

O QUAR da AT referente a 2015 é constituído por dezasseis indicadores, dos quais nove (56%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 1, 3, 4, 5, 6, 9, 13, 15, 16), cinco (31%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 2, 8, 10, 11, 12) e os restantes dois (13%) apresentaram resultados abaixo do planeado (indicadores 7, 14).

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2015 situou-se nos 109%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT. Verifica-se assim, que em 2015 a AT, perante a grande exigência das metas fixadas, conseguiu um desempenho bastante positivo, apesar das condicionantes desfavoráveis ao desenvolvimento da sua atividade, a que teve de fazer face.

Concretamente, os principais constrangimentos enfrentados pela AT no exercício da sua atividade, durante o ano de 2015, foram os seguintes:

- As restrições à abertura de procedimentos concursais a trabalhadores sem relação jurídica de emprego público previamente estabelecida e as condicionantes orçamentais decorrentes da política de redução de despesas com pessoal não têm permitido o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, apesar da entrada de novos inspetores tributários;
- A constante alteração das leis fiscais e a sua crescente complexidade, obrigando os colaboradores da AT a manterem os seus conhecimentos permanentemente atualizados, de forma a poderem corresponder às exigências do seu quotidiano profissional, situação que tem ainda o efeito de obrigar a AT a mobilizar importantes recursos humanos e financeiros para assegurar a formação profissional necessária;
- As restrições orçamentais existentes e a consequente redução dos recursos financeiros disponíveis com reflexos em termos da execução de algumas atividades.

Neste enquadramento, importa destacar, pelo contributo positivo dado para a realização das metas fixadas, fundamentalmente:

- O profissionalismo a dedicação e o empenho permanente dos colaboradores, que tem permitido atenuar a escassez de recursos humanos;
- A implantação de uma cultura organizacional centrada na melhoria contínua e na busca da excelência, que se traduz, nomeadamente, na importância dada pelos serviços ao processo de monitorização da atividade e à procura constante de medidas que permitam reforçar o desempenho, especialmente nos momentos em que os resultados sugerem evoluções negativas face às metas fixadas.

5. Principais medidas de correção/reforço implementadas

A avaliação do desempenho da AT é efetuada em obediência ao estabelecido na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro, em conjugação com Portaria n.º 198-A/2012, de 28 de junho, que adapta à AT os subsistemas SIADAP 2 e 3, traduzindo-se na monitorização dos QUAR definidos superiormente, quer para a Direção-Geral, quer para todas as UO que a integram (unidades centrais e desconcentradas de âmbito regional e local).

Ao longo do ciclo de gestão, mensalmente, caberá aos responsáveis de cada UO avaliar o grau de realização dos objetivos fixados e caberá à DSPCG, enquanto UO responsável pela monitorização e

avaliação do Plano de Atividades, desenvolver diversas atividades de monitorização e controlo, visando avaliar o grau de realização dos objetivos operacionais, procurando detetar eventuais desvios e, quando necessário, tomar medidas com vista à sua correção, as quais podem incluir a reafetação de recursos disponíveis, a reformulação de prioridades e a solicitação à Tutela da revisão das metas fixadas.

A par da monitorização permanente da atividade, a DSPCG elabora, em julho e outubro de cada ano, relatórios de acompanhamento da execução dos objetivos e indicadores pertencentes ao QUAR da AT. Essa avaliação, além de ser comunicada ao Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (GPEARI) do Ministério das Finanças, permite chamar a atenção para os desvios e tomar as necessárias medidas corretivas.

A importância dada pelos serviços da AT ao processo de monitorização dos resultados da sua atividade e à procura constante de medidas que permitam reforçar o desempenho, especialmente nos momentos em que os resultados sugerem evoluções negativas face às metas fixadas, levou, em 2015, à implementação de diversas medidas/atividades corretivas ou de reforço por parte dos serviços das várias áreas de atuação da AT, que permitiram à AT ter um bom desempenho.

Refira-se que em 2015, não foi necessário tomar medidas de correção, que passassem pela solicitação à Tutela de ajustamentos em termos de metodologia e de reformulação das metas relativas aos indicadores constantes do QUAR.

6. Avaliação do sistema de controlo interno

6.1 Ambiente de controlo

- **Especificações técnicas do sistema de controlo interno**

O sistema de controlo interno da AT é composto por um conjunto de sistemas aplicativos, que suportam os processos críticos, tanto de negócio como de suporte, estando claramente definidas, para cada um desses sistemas, as respetivas especificações técnicas.

Paralelamente, o sistema de controlo interno da AT é complementado com o contributo pró-ativo da Direção de Serviços de Auditoria Interna da AT (DSAI), que, por um lado, avalia diacronicamente a eficácia e eficiência do controlo de gestão de cada uma das áreas da organização, e, por outro, assumindo uma atitude pedagógica, através das suas recomendações e propostas, coopera no aperfeiçoamento da capacidade orgânica e formativa no âmbito dos aspetos mais significativos do próprio sistema de controlo da AT.

- **Verificação interna da legalidade, regularidade e boa gestão**

Durante o ano de 2015, a DSAI realizou auditorias ao desempenho global de diversas unidades orgânicas (UO), procurando identificar constrangimentos nos seus processos e procedimentos específicos, que constituam obstáculos ao cumprimento das metas e dos resultados desejados pela organização para as diferentes áreas de gestão.

Concomitantemente, a DSAI promoveu ainda a realização de auditorias de conformidade, orientadas à verificação do grau de observância das disposições legais e regulamentares por parte das diferentes UO da organização, mantendo a sua habitual preocupação quanto à necessidade do cumprimento das normas na AT.

Considerando os condicionalismos financeiros e a flutuação dos recursos humanos, pode considerar-se que a DSAI atingiu um resultado relevante em 2015, com a realização de 54 auditorias internas, contribuindo, assim, através dos seus relatórios, para a melhoria do funcionamento da organização, designadamente, ao nível da qualidade e da eficiência do sistema de controlo interno existente.

- **Habilitações dos elementos da equipa de controlo e auditoria**

A DSAI suscita no seu corpo de auditoria a ambição pessoal de aquisição de conhecimentos especializados, procurando complementar as áreas de estudo e formação dos trabalhadores de forma a poder coadjuvar a AT em todas as matérias em que for requerida a sua participação.

A quase totalidade dos trabalhadores da AT que prestam serviço em funções de auditoria na DSAI tem formação superior, sendo os quadros normalmente recrutados entre os funcionários da AT, a prestar serviço nas áreas de gestão.

- **Definição dos valores orientadores do serviço**

A AT desenvolve a sua atuação em obediência a um quadro legal bastante exigente, no que respeita à formulação de regras de conduta organizacional da Administração Pública e individual dos seus trabalhadores. Para além dos diversos referenciais legais, normativos e de conduta, a AT, tendo em conta a especificidade das suas funções, adotou outros instrumentos éticos que definem os valores orientadores do serviço.

O novo Código de Conduta, aprovado pelo CAAT em julho de 2015, reforçou as orientações em matéria de ética e deontologia profissionais para todos os colaboradores da AT, reafirmando os princípios e valores comuns de serviço público, conjugados com referências éticas de conduta profissional e pública que respeitam concretamente à atividade dos colaboradores da AT. É assim objetivo da AT que os seus trabalhadores prestem testemunho permanente desse comportamento reforçando a autoridade que a lei lhes confere com a autoridade que emana do seu próprio exemplo. Paralelamente, a Carta do Utente da AT reflete a aplicação do princípio nuclear de colocar o contribuinte em primeiro lugar.

No âmbito da auditoria interna, o atual Manual de Auditoria Interna em uso na DSAI recolhe um conjunto de normas e boas práticas de instituições internacionais modelares, como é o caso do IIA – Associação de Auditores Internos de referência a nível mundial, promovendo o desenvolvimento de uma cultura ética interna, na sua função de órgão de controlo interno da organização em geral.

- **Política de formação do pessoal**

A AT dispõe de um sistema de formação permanente que proporciona aos seus colaboradores a formação necessária ao exercício das suas funções, visando não só o aumento dos seus conhecimentos técnicos, mas também o desenvolvimento de competências relacionais que fomentem o desenvolvimento da cultura interna e facilitem a colaboração e o trabalho em equipa.

O facto de se tratar de uma organização extremamente dinâmica no que respeita às matérias que administra obriga a uma atenção cuidada e persistente ao nível da formação dos efetivos que realizam as atividades correspondentes à sua missão.

Compete à Direção de Serviços de Formação (DSF), enquanto unidade orgânica responsável pela qualificação dos recursos humanos da AT, promover o respetivo sistema de formação, através do promoção de atividades, iniciativas e estratégias que se traduzam na valorização, motivação e

desenvolvimento de competências dos seus trabalhadores. Tais atribuições implicam o adequado investimento ao nível da formação, impondo-se a procura das melhores soluções de aprendizagem que assegurem a manutenção da política de qualidade que tem vindo a ser implementada na AT, visando a assimilação de uma cultura orientada para o público-alvo, através da qualidade dos serviços prestados.

Neste quadro, a formação constitui-se como uma prática de gestão por excelência e uma atividade vital para garantir o funcionamento da organização, procurando melhorar a sua eficiência, ou seja, aumentar o rácio entre os resultados produzidos e os meios utilizados.

Assente nestes pressupostos, e inserida num contexto em que a redução do défice público se tornou uma prioridade nacional, em 2015, a DSF, organizou formação inicial para capacitação profissional dos estagiários (IT's e TATA's) e outra considerada prioritária para atualização de conhecimentos em relevantes matérias tributárias e aduaneiras, por forma a potenciar as competências dos seus colaboradores numa lógica de melhoria do posicionamento dos contribuintes face à administração fiscal e aduaneira.

Concomitantemente, face às necessidades formativas da DSAI, com especial ênfase no domínio da formação específica em conteúdos da auditoria interna, a AT promoveu a realização de ações de formação específicas para auditores internos, com a colaboração do Instituto Português de Auditoria Interna (IPAI). Para além destas formações específicas que a DSAI dedica anual e obrigatoriamente no âmbito da formação interna dos seus auditores, estes recolheram ainda, rotativamente, o privilégio de participação em quase todas as formações ministradas pelos formadores das diversas áreas da AT, numa tentativa de dotação e atualização das suas capacidades técnicas.

- **Existência de contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas**

A AT possui um Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT), órgão colegial constituído pelo diretor-geral, que a ele preside, pelos subdiretores-gerais, pelos diretores de finanças de Lisboa e do Porto e pelos diretores da Unidade dos Grandes Contribuintes e do Centro de Estudos Fiscais. Este órgão reúne regularmente para exercer as suas competências, quer consultivas quer decisórias, designadamente para aprovar os instrumentos de gestão, avaliação e controlo adotados pela AT.

As reuniões e seminários regulares entre a direção e os dirigentes das várias unidades orgânicas abordaram os seguintes assuntos: apresentação de novos projetos e linhas orientadoras da sua operacionalização, definição de critérios e metas concernentes aos objetivos/indicadores a ter em conta na construção dos QUAR, monitorização dos resultados apresentados pelas várias unidades orgânicas, aferição dos eventuais desvios e adoção de medidas/metodologias corretivas no sentido de os neutralizar, definição de estratégias/procedimentos uniformes de atuação, face aos constrangimentos verificados em determinadas áreas funcionais, e partilha de conhecimentos e boas práticas.

Finalmente, ao nível dos serviços desconcentrados da AT, é frequente realizarem-se reuniões entre chefes de finanças do distrito, promovidas pelo respetivo diretor de finanças, para promoção do alinhamento estratégico, definição de prioridades de gestão interna, e controlo e acompanhamento de resultados operacionais. Também os diretores de alfândegas promovem reuniões com os mesmos objetivos anteriormente referidos.

- **Ações de auditoria e controlo externo**

No âmbito do controlo externo, o desempenho da AT foi avaliado quer nacionalmente, pela Inspeção Geral de Finanças (IGF) e Tribunal de Contas (TC), quer por Instituições Comunitárias, cujo acompanhamento das ações e dos resultados das suas auditorias é assegurado pela DSAI.

Das auditorias realizadas pela IGF, salientam-se as efetuadas ao sistema de controlo e desempenho da AT no âmbito de processos de contraordenação, ao sistema de controlo das mais-valias isentas ou não sujeitas a IRS e ao sistema de controlo dos residentes não habituais em sede de IRS, cujas conclusões, recomendações e propostas serão alvo de acompanhamento e análise pela DSAI e por todas as unidades orgânicas da AT envolvidas.

O acompanhamento e análise do grau de implementação das medidas e recomendações propostas por entidades externas continuam a apresentar níveis de cumprimento de praticamente 100%, o que revela a importância que a organização atribui ao trabalho desenvolvido por aquela entidade nacional.

Relativamente às auditorias promovidas por instituições comunitárias, releva-se três ações que contaram com a participação da DSAI:

- Auditoria da DGO-CE, no âmbito do controlo anual dos RPT (Recursos Próprios Tradicionais), à fiabilidade das contabilidades A e B;
- Auditoria da DG-AGRI, no âmbito do apuramento das contas FEAGA e das medidas específicas no domínio da agricultura a favor das regiões ultraperiféricas da União – POSEI-REA;
- Auditoria FVO da DG (SANTE), para avaliação da aplicação de controlos reforçados nas importações de produtos de origem animal (POA).

No âmbito do reforço da colaboração institucional entre a AT e a IGF e da política de transparência, proximidade e de melhoria contínua da nossa organização, concretizaram-se algumas medidas para a harmonização dessa cooperação a nível do controlo aduaneiro, à semelhança do que já tinha sido acordado no domínio tributário, tendo-se sintetizado um quadro atualizado de indicadores de referência para análise mútua, o que permite a disponibilização, a todas as entidades externas e internas, de um conjunto de dados estatísticos homogêneos e credíveis também para a área aduaneira, que servirão, em sintonia com o que já ocorre na área tributária, para avaliar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços mais relevantes prestados pela AT.

6.2 Estrutura organizacional

- **Regime legal**

A lei orgânica da AT encontra-se consagrada no Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro. Por seu lado, a Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, alterada pela Portaria n.º 337/2013, de 20 de novembro, estabelece a estrutura nuclear da AT e as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Pelo Despacho n.º1/2012, de 1 de janeiro, do diretor-geral da AT (publicado no Diário da República 2.ª Série, n.º 22, de 31 de janeiro de 2012, sob o n.º 1365/2012), foram definidas as unidades orgânicas flexíveis a serem criadas nos serviços centrais da AT.

Relativamente aos serviços desconcentrados, mantém-se a estrutura anteriormente prevista no Despacho n.º 23089/2005, de 9 de novembro, relativamente à área tributária, e no Despacho n.º 7624/2007 de 24 de abril, relativamente à área aduaneira.

- **Percentagem de colaboradores do serviço avaliados com o SIADAP 2 e 3**

A adaptação à AT dos subsistemas de avaliação do desempenho dos dirigentes e dos trabalhadores da Administração Pública (SIADAP 2 e 3), consagrando os aspetos essenciais do regime previsto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, encontra-se consubstanciada e aprovada na Portaria n.º 198-A/2012, de 28 de junho.

Tendo em conta as alterações introduzidas à Lei n.º66-B/2007, de 28 de dezembro, pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, foi necessário introduzir alterações ao ciclo de avaliação no âmbito AT. Assim:

- Em SIADAP 2, manteve o ciclo de avaliação/monitorização anual;
- Em SIADAP 3, passou a ter um ciclo de avaliação bienal.

Deste modo, foi concretizada a avaliação em sede de SIADAP 2, abrangendo todos os trabalhadores da AT (dirigentes e chefias tributárias), e em SIADAP 3 (demais trabalhadores, relativo ao ciclo 2013/2014). De salientar que foi mantida a preocupação de aprovação de critérios uniformes e aplicáveis a todos os procedimentos de avaliação por recurso ao mecanismo da ponderação curricular.

- **Percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação**

Em 2015, a oferta formativa para os colaboradores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional), envolveu 1.458 ações de formação. O número de participantes da AT foi de 60.284 e o volume de formação atingiu 449.321 horas, sendo que 10.020 efetivos e estagiários da AT, num universo de 11.122 colaboradores, frequentaram pelo menos uma ação de formação.

A preocupação em incrementar a qualificação e motivação dos colaboradores levou à manutenção de um indicador específico para a formação profissional, a saber, o indicador 13 do QUAR 2015 da AT, integrado no objetivo operacional 2 “Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos”, o qual já mereceu uma análise detalhada no capítulo 1 da secção IV deste documento.

6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

Na perspetiva de cumprir com as melhores práticas no que à gestão organizacional respeita, foram desenvolvidos um conjunto de projetos interrelacionados e de aplicabilidade transversal, que visaram promover a uniformização da gestão administrativa.

- **Existência de manuais de procedimentos internos**

A complexidade das matérias tributárias e aduaneiras e dos sistemas de informação que lhes dão suporte implica tanto a existência e disponibilização, a todos os colaboradores, de manuais técnicos de apoio à utilização das inúmeras aplicações informáticas em exploração, como de demais documentação temática conexas com a gestão e cobrança de impostos, a gestão aduaneira, o desenvolvimento aplicacional, a gestão de infraestruturas tecnológicas e de segurança informática. De realçar ainda um conjunto de orientações e instruções operacionais de apoio à gestão operacional e administrativa.

- **Definição e formalização da competência para a autorização de despesas**

As competências próprias do diretor-geral da AT para autorização de despesas estão estabelecidas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho.

Nos termos dos artigos 35.º a 37.º do Código do Procedimento Administrativo são efetuadas delegações de competências pelo Ministro das Finanças no Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais que, por sua vez, subdelega no diretor-geral. Consequentemente, o diretor-geral tanto delega competências próprias, como subdelega outras que lhe foram delegadas ou subdelegadas.

- **Elaboração de plano anual de compras**

A AT elabora anualmente um plano de compras aquando da sua proposta de orçamento. Esse plano de compras é sujeito a revisões e ajustamentos de várias ordens, como a atribuição de *plafonds* para o orçamento e, posteriormente, em função de situações que ocorram quer pela deteção de necessidades não previstas, quer por constrangimentos vários como os decorrentes do Código dos Contratos Públicos e da Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP).

- **Existência de um sistema de rotação de funções entre trabalhadores**

Um sistema de rotação de funções entre trabalhadores tem potencial para proporcionar a obtenção de melhores níveis de controlo interno e portanto, em algumas UO, atendendo à natureza das funções desempenhadas, os colaboradores são motivados a realizarem tarefas diferentes, consoante as necessidades, integrando-os em equipas e trabalhos de matéria e âmbito diferenciados. Contudo, este sistema não está disseminado na AT.

- **Definição das responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos**

A maioria das tarefas, conferências e controlos estão suportados em sistemas de informação integrados, e a responsabilidade está perfeitamente definida e formalizada.

- **Descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos**

No âmbito da manutenção do Repositório Único de Processos, iniciado em 2013, foi desenvolvido o trabalho que se sintetiza no quadro seguinte.

Macroprocessos iniciados, em curso e concluídos em 2015

Estrutura	Macroprocessos planeados	Estado de realização	Observações
Gestão organizacional	Comunicação	Concluído processo transversal Decisão	A publicar na intranet
Gestão operacional	Serviço ao cliente	Em curso	Relatório concluído
	Desembaraço de mercadorias	Em curso	Revisão dos diagramas
	Registo e atualização de dados do contribuinte e do operador económico	Em curso	
	Justiça	Concluído processo transversal Audição prévia	A publicar na intranet

As ações corretivas – identificadas no quadro das auditorias da qualidade – promoveram a revisão dos macroprocessos já concluídos em anos anteriores, resumindo-se o estado no quadro seguinte.

Macroprocessos em revisão – 2015

Estrutura	Macroprocessos concluídos em revisão	Estado de realização	Observações
Gestão organizacional	Gestão da qualidade	Revisto	Concluído após a convergência/ atualização/ levantamento de todos os macroprocessos do modelo de processos da AT
	Planeamento	Concluído	Revisto após auditoria interna da qualidade
Suporte operacional	Desenvolvimento de sistemas	Para revisão	Para revisão após auditoria interna da qualidade
	Segurança informática	Em revisão	Revisto após auditoria interna da qualidade

- **Definição de circuitos documentais**

As iniciativas no campo da Gestão de Documentos e Arquivos [em suporte papel] cobriram, entre outros previstos no Plano Setorial [Plano de Desenvolvimento da área de Documentação e Arquivos – 2015/2016], dois eixos essenciais: “Inventariação e eliminação de documentação” [otimizada pelas ações de formação destinadas aos responsáveis dos serviços centrais e regionais] e a colaboração na elaboração da “Portaria de Gestão Documental do Ministério das Finanças” [em cooperação com os restantes organismos tutelados, sob a coordenação da Secretaria Geral do Ministério das Finanças – SGMF].

O Plano de Classificação [primeiro resultado do processo associado à Portaria de Gestão Documental] deveria ter sido concluído em 2015. Não se tendo verificado a sua conclusão – por via de contratempos tanto da Direção-Geral dos Arquivos, Livros e Bibliotecas [DGLAB] como da SGMF – prevê-se que esta se dê no início de 2016.

- **Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas**

A DSAI monitorizou, durante o ano de 2015, as áreas e os riscos de corrupção e infrações conexas de toda a organização, elaborando um relatório anual de atividades, que remeteu ao Conselho de Prevenção da Corrupção.

Foi igualmente concretizado o processo de revisão do PGRIC (Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas) e atualizados os mapeamentos e fichas de risco de todas as UO da AT, estando já disponível para consulta nas plataformas informáticas da intranet e da internet.

6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação

O suporte aplicacional à atividade da AT é operacionalizado por via de diversas aplicações informáticas (sistemas centrais e, residualmente, locais), desenvolvidas à medida e para as quais, dadas as particularidades e finalidades, são estabelecidos níveis de fiabilidade, também eles diferenciados.

Em 2015, mostra-se relevante o esforço adicional da AT, ocorrido na sequência da elaboração e implementação do Plano de Ação em matéria de segurança da informação, confidencialidade e segurança de dados pessoais.

- **Integração das aplicações de modo a permitir o cruzamento de informação**

A análise funcional, que suporta todo o desenvolvimento aplicacional, tem em atenção e assegura, a integração e o cruzamento da informação, para além do sistema de *Datawarehouse* da AT possibilitar a análise de grandes volumes de dados, de suporte à gestão, com base nos sistemas transacionais.

- **Mecanismos de garantia da fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas**

Para a generalidade dos sistemas informáticos estão definidos requisitos de validação, garante de coerência, valor e fiabilidade dos *outputs* produzidos.

- **Utilização da informação extraída dos sistemas nos processos de decisão**

A informação (dados) produzida pelos sistemas de informação, direta ou indiretamente, pode ser utilizada nos processos de tomada de decisão com o recurso às bases de dados centrais.

- **Requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço**

São seguidas todas as normas e políticas de segurança de acesso de terceiros à informação ou ativos do serviço, sempre suportadas em protocolos que definem o tipo, a periodicidade, a forma de consulta e os perfis de acesso.

- **Salvaguarda da informação dos computadores de rede (existência de cópias de segurança)**

As cópias de segurança são realizadas nas formas e periodicidades estabelecidas na política de segurança, nas diferentes plataformas: *mainframe*, centralizados e distribuídos, e servidores locais

(excluem-se do âmbito das cópias de segurança os *desktop*, uma vez que os dados estão localizados no servidor).

- **Segurança na troca de informações e de *software***

Existe uma política de segurança que estabelece os princípios gerais para a proteção dos recursos de informação e aos quais estão associados os controlos previstos na norma ISO 27001:2013 que incluem a filtragem do acesso à informação tanto para utilizadores externos como para internos.

A troca de informação com outras entidades está sujeita a medidas adicionais de proteção que incluem a adoção das melhores práticas no fornecimento e consumo de serviços *web*.

Durante o ano de 2015 o empenho da direção de topo na proteção da informação ficou evidenciado por uma série de iniciativas das quais se destacam:

- Plano de ação em matéria de reforço da segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal;
- Criação do Comité de Ética, Segurança e Controlo da AT;
- Ações de sensibilização para os utilizadores;
- Reforço da equipa de segurança.

Por outro lado, apesar de exiguidade de recursos, tem sido efetuado um forte investimento na seleção das competências da equipa de segurança, bem patente no *portfolio* de habilitações académicas e de certificação profissional para um total de 15 colaboradores:

- 13 licenciaturas;
- 4 Mestrados;
- 4 Pós-graduações;
- 1 CISSP® - Certified Information Systems Security Professional;
- 1 ISO/IEC 27001 Lead Auditor;
- 1 ISACA Certified in Risk and Information Systems Control CRISC™;
- 1 ISO 22301 Foundation (Business Continuity);
- 2 Cobit Foundation;
- 2 ITIL Foundation;
- 2 IPMA Certified Project Management Associate®.

7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços

A versão base deste relatório foi elaborada pela DSPCG integrando os contributos apresentados pelos representantes das diversas áreas de intervenção da AT, tendo sido enviado aos subdiretores-gerais e ao diretor-geral para apreciação e posterior aprovação pelo CAAT. Em 2015, optou-se pela não realização do inquérito de satisfação aos colaboradores.

8. Apreciação da qualidade do serviço prestado

8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT

Na continuação do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao nível dos serviços disponibilizados, a AT manteve, em 2015, o compromisso de auscultar a satisfação dos utilizadores relativamente à qualidade dos serviços prestados, através do Portal das Finanças (canal *internet*), tendo promovido, para o efeito, a disponibilização dos inquéritos para todos os grupos-alvo – utilizadores gerais, contabilistas certificados, operadores aduaneiros e notários – de modo a verificar a continuidade da elevada satisfação, conseguida nos últimos anos.

Assim, à semelhança dos anos anteriores e procurando conhecer o nível de satisfação dos cidadãos quanto ao seu relacionamento *online* com a AT, foi disponibilizado, no Portal das Finanças, entre 7 e 20 de dezembro de 2015, um conjunto de inquéritos direcionados aos grupos de utilizadores acima identificados, com o objetivo de recolher informação quanto aos:

- Padrões de utilização do canal *internet*, refletidos nos índices de utilização e nas dificuldades percecionadas;
- Índices de satisfação no relacionamento com a AT, conjugando os níveis de utilização e a qualidade percecionada com os restantes canais de comunicação e atendimento;
- Esforços necessários ao desenvolvimento do Portal, no sentido de satisfazer os requisitos e as expectativas dos seus utilizadores, traduzidos na identificação das razões de insatisfação com o serviço (não consideram o Portal muito bom ou bom).

A sistematização da análise dos dados recolhidos propõe-se dar conta das evidências encontradas no tratamento dos dados, proporcionar um meio facilitado de consulta à perceção dos utilizadores e servir de suporte à decisão nas matérias conexas com o desempenho orientado para a disponibilização *online*.

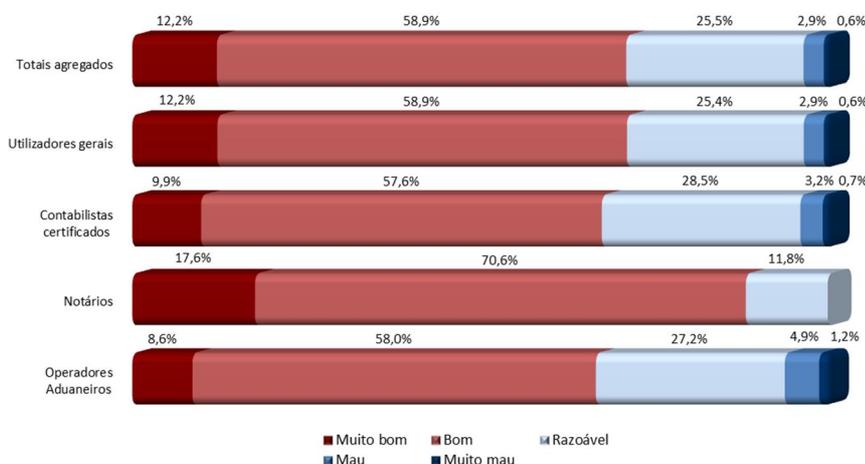
Foram enviados 1.452.068 *e-mails* com vista ao preenchimento dos inquéritos (utilizadores gerais: 1.394.320, contabilistas certificados: 51.931, operadores aduaneiros: 3.997 e notários: 1.800) e foram rececionadas 72.183 respostas (utilizadores gerais: 69.770, contabilistas certificados: 2.203, operadores aduaneiros: 174 e notários: 36).

A quase totalidade dos utilizadores profissionais, que responderam ao inquérito em 2015, afirmaram aceder ao Portal, no exercício da sua profissão, mantendo-se assim a situação verificada nos anos anteriores. Os Operadores Aduaneiros e os Notários são os grupos cuja percentagem de acesso ao Portal no exercício da sua profissão é mais elevada (respetivamente 93,1% e 94,4%, em 2015).

Das respostas recebidas, 71,03% dos utilizadores consideraram o serviço prestado, através do Portal das Finanças, como “bom” ou “muito bom”. A análise detalhada do nível de satisfação percebida, por grupo de utilizadores, evidenciada no gráfico seguinte, indica-nos a percentagem de utilizadores que consideraram o serviço prestado, através do canal *internet*, como “bom” ou “muito bom”:

- 71,1% dos utilizadores gerais;
- 67,5% dos contabilistas certificados;
- 66,7% dos operadores aduaneiros;
- 88,2% dos notários.

Avaliação dos serviços disponibilizados no Portal das Finanças (canal *internet*), por grupos de utilizadores, em 2015



Paralelamente à avaliação global, foi solicitado aos utilizadores que qualificassem a qualidade do Portal em seis indicadores: facilidade de acesso; rapidez do sistema; facilidade de navegação dentro do Portal; clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários; fiabilidade e utilidade da informação e abrangência de serviços e informação disponibilizada. Das respostas obtidas, verificou-se que a facilidade de acesso foi o indicador que mais contribuiu para o nível de satisfação dos utilizadores, com exceção dos Notários que elegeram a fiabilidade e utilidade da informação. O indicador com uma menor avaliação para os utilizadores gerais e para os operadores aduaneiros foi a clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários, enquanto para os contabilistas certificados e notários foi a facilidade de navegação dentro do Portal. Relativamente ao indicador fiabilidade e utilidade da informação, os Notários classificam o Portal, em média, vinte pontos percentuais acima dos restantes grupos.

A análise dos dados mostrou, também, um elevado nível de resposta do Portal das Finanças perante as expectativas dos utilizadores, verificando-se que cerca de 69,7% de utilizadores não sentiu necessidade de utilizar outros canais de atendimento/esclarecimento, o que evidencia uma tendência crescente.

Por outro lado, daqueles que necessitaram de recorrer a outros canais, 51,6% privilegiaram o atendimento presencial, 32,3% o apoio telefónico e os restantes 16% o correio eletrónico.

8.2 Prémios recebidos

Menção honrosa *CIO Awards 2015*

O projeto relativo ao Regime Simplificado de Prova de Exportação ganhou uma menção honrosa prémio *CIO Awards 2015*, atribuído pelo IDC Portugal, que se destina a relevar e distinguir os projetos que contribuem para a dinamização das organizações. O IDC Portugal promove, anualmente, a atribuição de prémios aos dez melhores projetos em inovação, que contribuem para a melhoria e otimização das organizações governamentais e empresas através da criação de novos serviços.

9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

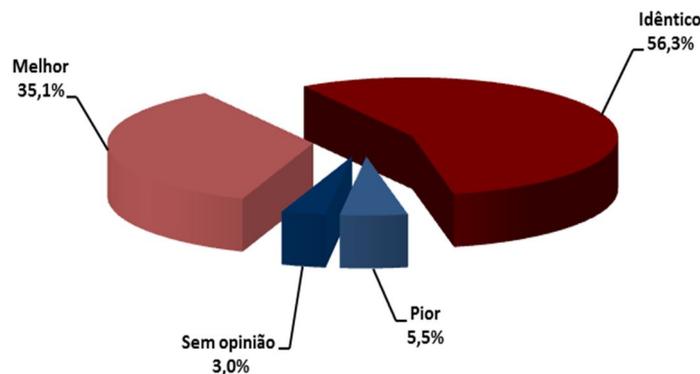
Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

A disponibilidade e a facilidade de acesso aos serviços são preocupações constantes da AT, de forma a tornar a administração fiscal e aduaneira mais próxima dos cidadãos, permitindo, assim, que estes possam cumprir de forma rápida e facilitada com as suas obrigações fiscais. Nesse contexto, é importante aferir a qualidade percebida pelo cidadão dos serviços disponibilizados eletronicamente pela administração fiscal e aduaneira, de forma a posicioná-la no contexto nacional da administração pública.

Os inquéritos realizados pela Administração Fiscal, com o objetivo de aferir o nível de satisfação dos seus principais grupos de utentes relativamente à qualidade dos serviços prestados, através do Portal das Finanças (canal *internet*), permitem obter resultados quanto à avaliação deste serviço comparativamente aos serviços de outros Portais da administração pública.

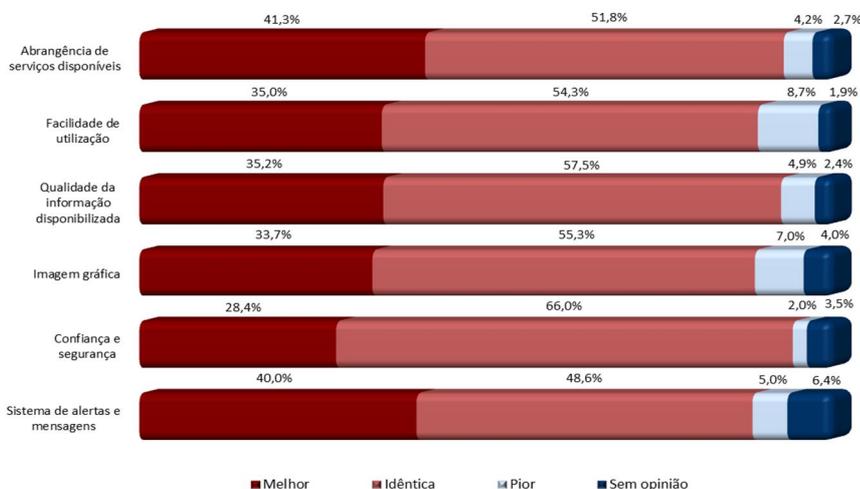
No que se refere ao acesso a outros portais da administração pública, da totalidade dos inquiridos que responderam aos questionários, disponibilizados pela AT, 45,7% afirmou aceder a outros portais, um valor mais baixo que o verificado em 2014. Relativamente à apreciação global da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros Portais, 35,6% considerou ser melhor, 55,6% considerou ser idêntica e 5,3% considerou ser pior, resultados idênticos aos do ano passado.

Avaliação dos serviços prestados em 2015 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da Administração Pública



Relativamente aos fatores de comparabilidade com os outros portais da administração pública, dos utilizadores que acederam a outros portais, 94,4% realçou a *confiança e segurança* do Portal das Finanças como melhor ou idêntica, sendo este o fator predominante da comparação, logo seguido pela *abrangência* e pela *qualidade da informação*, com 93,1% e 92,7%, respetivamente, a considerarem melhor ou idêntico.

Avaliação dos serviços prestados em 2015 através do Portal da AT comparativamente a outros Portais da Administração Pública

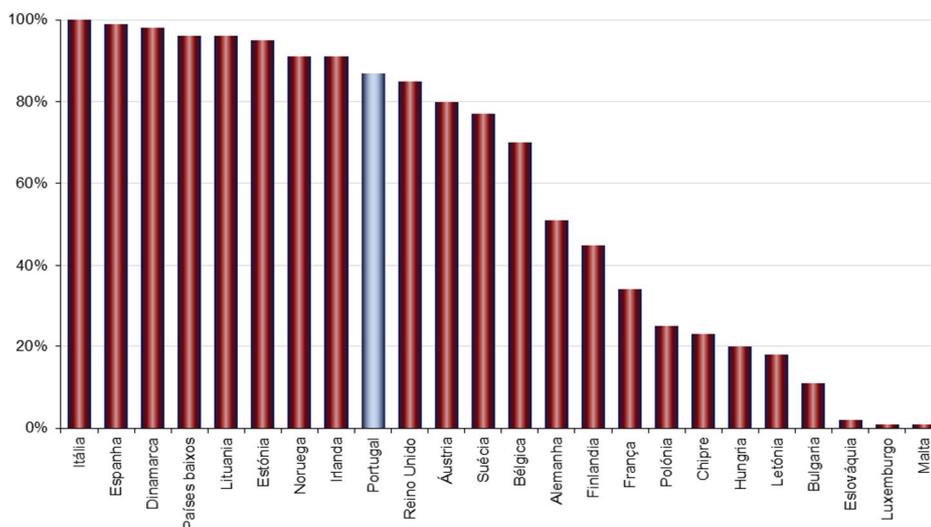


Desenvolvimentos no preenchimento eletrónico de declarações fiscais

De acordo com os últimos dados disponibilizados pela OCDE relativos ao preenchimento eletrónico de declarações fiscais em 2013, o desempenho de Portugal nesta área situa-se entre os melhores países da União Europeia.

As declarações relativas ao IRS preenchidas eletronicamente pelos contribuintes face às entregas em papel representaram 87% em 2013, o que compara com 24% em 2004. Relativamente às declarações de IRC e IVA, esta proporção registou 100% em 2013.

Declarações de IRS entregues via eletrónica em 2013 – União Europeia (% do total)



Fonte: OCDE "Tax Administration 2015".

Nota: Dados não disponíveis para a Grécia, Eslovénia e Roménia.

10. Ranking dos serviços homogéneos

Em Anexos - ponto 3 é apresentado o ranking dos serviços homogéneos referentes a 2015. A grande disparidade dos resultados é consequência do desequilíbrio entre recursos humanos existentes e os recursos humanos identificados como necessários.

Em termos sintéticos retiram-se as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2015, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 120,4%, não se tendo verificado em nenhuma das alfândegas níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela um bom nível de execução.

Na análise aos graus de realização do universo das 15 alfândegas, constata-se que estes oscilaram entre os 108,7% verificados na alfândega marítima de Lisboa e os 123,5% na alfândega de Faro.

➤ Direções de finanças

Em 2015, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 115,8% não se tendo verificado em nenhuma das direções de finanças níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela bom nível de execução.

Na análise aos graus de realização do universo das 21 direções de finanças, constata-se que estes oscilaram entre os 107,7% verificados na direção de finanças de Braga e os 121,9% na direção de finanças de Angra do Heroísmo.

➤ Serviços de finanças

Relativamente aos serviços de finanças, dadas as suas características organizacionais e diferenciação em termos de cargas de trabalho, foram elaborados dois tipos de *rankings*: serviços de finanças de nível I e II.

A atribuição da pontuação final a cada um dos serviços de finanças foi ponderada pelos efeitos resultantes do estudo realizado pela anterior DSPSI, atualmente DSPCG, atualizado com base nas cargas de trabalho e nos recursos humanos, existentes à data de 31 de dezembro de 2015.

• Serviços de finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2015, foi de 121,7%, com uma variação entre os 50,2% e os 360,6%.

Refira-se o facto de existirem 114 serviços de finanças de nível I com valores de realização superiores a 100%, o que corresponde a cerca de 64% destes serviços.

• Serviços de finanças de nível II

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível II, em 2015, foi de 98,2%, com uma variação entre os 30,4% e os 362,1%.

Refira-se o facto de existirem 59 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 36% destes serviços.



Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2015, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias fiscais e aduaneiras, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho e da Comissão da União Europeia, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e da Organização Mundial das Alfândegas (OMA), bem como nas assembleias, seminários e conferências organizados pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA), pelo Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT), pelo Instituto de Harmonização no Mercado Interno (OHIM) e pelo Secretariado da Convenção Multilateral sobre cooperação e assistência mútua entre as alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal (COMALEP/COMUCAN).

No âmbito dos trabalhos da Comissão Europeia, a AT participou em atividades dos programas *Fiscalis* 2020 e *Alfândega* 2020 e em comités e grupos de trabalho da Comissão, nomeadamente, em visitas de trabalho, grupos de projeto, controlos multilaterais e *workshops*, tendo a AT assegurado o acolhimento dos funcionários de outros Estados-membros nas atividades realizadas em Portugal.

A AT assegurou, também, a negociação de diversas Convenções para evitar a Dupla Tributação e prevenir a evasão fiscal (CDT) em matéria fiscal, tendo sido efetuadas seis rondas de negociação (Andorra (2), Costa do Marfim, Finlândia, Sérvia e Nova Zelândia) e desenvolveu várias ações de cooperação aduaneira, a nível internacional e nacional, no âmbito da participação na elaboração e acompanhamento da gestão de Acordos, Convenções e Tratados internacionais.

Em relação aos instrumentos de cooperação administrativa e de assistência mútua em vigor, a AT desenvolveu ações no domínio operacional e da troca de informações com as administrações fiscais e aduaneiras dos Estados-membros da União Europeia e de países terceiros, tendo em vista a prevenção e o combate à fraude e evasão aduaneira e fiscal.

Salienta-se, por último, a atividade desenvolvida nos planos da cooperação, assistência técnica e formação com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) em matérias fiscais e aduaneiras, a participação no programa de reforço de capacidades *Container Control Program*, patrocinado pela OMA e pelo Gabinete das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), bem como a realização de conferências de diretores-gerais dos Impostos e das Alfândegas dos países membros da CPLP.

1. Atividade desenvolvida no âmbito da União Europeia

No que se refere à participação nos trabalhos relativos às matérias fiscais e aduaneiras, quer no âmbito da Comissão quer do Conselho da União Europeia, durante o ano de 2015 assegurou-se a representação nacional no Grupo de Trabalho das Questões Fiscais, no Grupo de Alto Nível, no Grupo do Código de Conduta, no Grupo de Cooperação Aduaneira e no COSI, ambos do Conselho, e nos diversos grupos de projeto, de trabalho, comités e fóruns da Comissão.

Considerando a união aduaneira e a obrigatoriedade de aplicação uniforme dos procedimentos decorrentes da legislação aduaneira, com particular relevo para o Código Aduaneiro Comunitário e a Pauta Aduaneira Comum, bem como para preparação do novo Código Aduaneiro da União, a AT participou no âmbito do Conselho, no Grupo União Aduaneira, bem como nos comités e grupos de trabalho da Comissão, nomeadamente no que se refere à legislação, à aplicação das medidas da política comercial comum, à implementação das alfândegas eletrónicas e à gestão do risco e segurança da cadeia logística. De referir, ainda, o importante suporte do programa *Alfândega* 2020 à

atividade aduaneira com o objetivo de implementação de procedimentos uniformes e defesa dos interesses financeiros da União.

Considerando, ainda, a cooperação no domínio da aplicação da lei em matéria aduaneira com o objetivo de assegurar o controlo da circulação de mercadorias no espaço de liberdade, segurança e justiça, tendo em atenção quer o Título V do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, quer a Resolução Conselho, de 13 de dezembro de 2011, a AT participou, no âmbito do Conselho, no Grupo de Cooperação Aduaneira.

➤ **Conselho da UE**

Em relação à participação nos grupos de trabalho onde se analisam e discutem as questões de natureza fiscal e aduaneira, no ano de 2015, a AT assegurou a representação portuguesa em diversos grupos de trabalho, tal como apresentado no quadro seguinte:

Representação no âmbito do Conselho da União Europeia

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros		
Grupo das Questões Fiscais		
Tributação do <i>Vouchers</i> [IVA]	Analisar e discutir a proposta de Diretiva	2
Declaração normalizada de IVA		5
Tributação direta		13
Tributação indireta		10
Grupo de Alto Nível		
Tributação		6
Grupo do Código de Conduta		
		6
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira		
Grupo da Cooperação Aduaneira		
Plenário	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	7
Grupo de Peritos	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	4
Convenção de Nápoles		
Reunião de Coordenadores nacionais	Cooperação Aduaneira	1
Conselho da UE – Direitos Humanos e Estado de Direito		
Grupo Pompidou		
Drogas	Combate ao tráfico nos aeroportos	1
Conselho da UE – Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI)		
Áreas prioritárias do Ciclo Político		
Contrafação	Saúde pública e proteção dos cidadãos	3
Drogas sintéticas	Redução da produção e oferta	2
Cocaína e Heroína	Redução do tráfico com destino à União	2
Armas de fogo	Redução do tráfico, fornecimento e utilização ilegais	2
Fraude financeira (IEC e MTIC)	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	4

No decorrer do ano de 2015 foram analisadas, nomeadamente, as seguintes propostas de Diretivas:

- Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado, no que respeita ao tratamento dos *vouchers* [COM (2012) 206 final de 15.05.2012];
- Proposta de Diretiva relativa à Declaração Normalizada de IVA [COM] (2013) 721 final, de 23.10.2013];

- Proposta de Diretiva relativa ao imposto sobre as transações financeiras [COM (2011) 594 final, de 28.09.2011];
- Proposta de Diretiva sobre a matéria coletável consolidada do imposto de sociedades [COM (2011) 121, de 16.03.2011];
- Proposta de Diretiva que altera a Diretiva 2011/16/UE no que respeita à troca automática de informações obrigatória no domínio da fiscalidade [COM (2015) 135 final, de 18.03.2015];
- Proposta de Diretiva que altera a Diretiva 2011/96/UE relativa ao regime comum aplicável às sociedades mãe e sociedades afiliadas [COM (2013) 814 final, de 25.11.2013];
- Proposta de Diretiva relativa a um regime fiscal comum aplicável aos pagamentos de juros e *royalties* efetuados entre sociedades associadas de Estados-membros diferentes (*recast*) [COM (2011) 714 final, de 11.11.2011].

Mantém-se para 2016 em discussão, na Comissão a alteração ao Regulamento (CE) do Parlamento Europeu e do Conselho n.º 1889/2005 de 26 de outubro de 2005, relativo ao controlo das somas em dinheiro líquido que entram ou saem da Comunidade.

A AT participou em toda a atividade desenvolvida no Grupo de Cooperação Aduaneira do Conselho (GCA), nomeadamente nos grupos de projeto da ação: *“Questões sobre a aplicação da lei no domínio aduaneiro relativas à fraude ao regime 42 associadas à fraude ao IVA e ao crime organizado. Identificação das ferramentas para intercâmbio de informações e análise dos problemas decorrentes da aplicação do quadro legal em vigor”*; na ação: *“Identificar a necessidade de novos modelos de cooperação entre as alfândegas e outras agências/operações aduaneiras conjuntas. Aplicar a estratégia sobre o futuro da cooperação aduaneira no domínio da aplicação no âmbito do Ciclo Político da UE tendo em consideração a ligação com as autoridades tributárias”*; bem como nos trabalhos sobre o futuro e reestruturação do funcionamento do GCA em articulação com a reforma da governação da União Aduaneira, que se prolongarão por 2016.

Igualmente a AT participou nas reuniões do Grupo de União Aduaneira, onde se discutiram nomeadamente a implementação do novo Código Aduaneiro da União, a coordenação de posições para organizações internacionais (OMA e OMC) em matéria aduaneira, discussão e aprovação dos regulamentos relativos a contingentes pautais, a estratégia de governação da União Aduaneira, e assistência mútua.

A AT participou ainda nos Grupos de Trabalho Duplo Uso, onde se discutem os procedimentos relativos às mercadorias abrangidas pelo Regulamento (CE) n.º 428/2009, do Conselho de 5 de maio de 2009, que cria um regime comunitário de controlo das exportações, transferências, corretagem e trânsito de produtos de dupla utilização, bem como propostas da sua alteração, o regime de controlo das exportações no quadro dos Grupos Multilaterais (não proliferação nuclear, armas de destruição maciça, armas químicas e biológicas, tecnologia de mísseis, etc).

➤ **Comissão Europeia**

Nos comités e grupos de trabalho da Comissão, as reuniões têm por objetivo tratar de assuntos relacionados com a preparação dos atos legislativos e com a interpretação da legislação em vigor no que se refere nomeadamente ao Código Aduaneiro da União (CAU), a procedimentos aduaneiros ou de medidas de proteção e de segurança, aplicáveis na importação, exportação e trânsito, aos

impostos diretos e indiretos e à gestão do risco aduaneira e segurança da cadeia logística, enquadrada no Quadro Comum de Gestão do Risco.

No âmbito dos trabalhos para a implementação do CAU pela intensidade e complexidade dos mesmos merece relevância o trabalho que conduziu aos regulamentos de atos delegados, de atos de implementação e de medidas transitórias, bem como à Decisão de execução relativa ao Programa de Trabalho do CAU. Em matéria de gestão do risco aduaneiro e segurança da cadeia logística, releva-se a participação da AT no Grupo de Coordenação da Implementação da Estratégia de Gestão dos Riscos Aduaneiros: Enfrentar Riscos, Reforçar a Segurança da Cadeia Logística e Facilitar o Comércio.

Merece ainda particular relevo, neste contexto, a participação da AT no Grupo de Projeto (GP) formado, na sequência da recomendação dos diretores-gerais, aprovado pelo Grupo de Política Aduaneira (CPG), com vista à implementação dos objetivos 1 e 2 do Plano de Ação da Estratégia sobre Gestão dos Riscos Aduaneiros. O objetivo deste GP foi apoiar a preparação, aplicação coerente e implementação efetiva de políticas e legislação relativa à apresentação e submissão dos dados relativos à Declaração Sumária de Entrada.

A participação da AT, em 2015, nos Grupos de Trabalho da Comissão Europeia é apresentada no quadro seguinte:

Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude		
Comités		
Comité do Regulamento 515/97	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação	1
Comité de Assistência Mútua	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação	1
Grupos de Trabalho		
<i>AFIS - Antifraud Information System</i>	Proteção dos interesses financeiros da União	3
Grupos de Peritos		
Assistência Mútua Aduaneira	Gestão do Risco – Segurança da Cadeia Logística	1
Operações Aduaneiras Conjuntas		
Regime 42	Proteção dos interesses financeiros da União	1
Precursores de droga	Saúde pública e proteção dos cidadãos	1
Plano Ação Contrafação União Europeia - China		
<i>Key Action 2</i>	Saúde pública e proteção dos cidadãos	1
Conferências/Reuniões <i>Ad-hoc</i>		
Subfaturação	Valor Aduaneiro	1
ATIS	Trânsito aduaneiro da União	1
Cigarros	Combate ao contrabando de cigarros	2
IVA		
Comité IVA	Análise de questões de aplicação da Diretiva IVA	4
Fórum da UE sobre o IVA	Plataforma de diálogo entre Administrações Fiscais e as empresas	4
Outros Grupos de Trabalho		
Grupo de Trabalho IV	Fiscalidade direta	3
Plataforma para a Boa Governação Fiscal		3
Grupo de Peritos Anti-fraude Fiscal		1
Estrutura dos Sistemas Fiscais		1
DG Mercado Interno		
<i>European Multi-Stakeholder Forum on e-Invoicing</i>	Adoção da faturação eletrónica a nível nacional e da UE	1
DG MARE - Direção-Geral dos Assuntos Marítimos e das Pescas		
Grupos de Projeto		
EU CISE 2020	Vigilância marítima integrada	6

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DC TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Comités		
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Agricultura/Química	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Chefes de Unidade Pautal	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Dívida e Garantias	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Origens das mercadorias	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Medidas Pautais	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Sistema Harmonizado (SH) / Coordenação OMA	4
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Têxteis/Mecânica/Diversos	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção TARIC	1
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Valor Aduaneiro das mercadorias	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Legislação Aduaneira Geral	8
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Integração e Harmonização de Dados	4
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Estatuto Aduaneiro e Trânsito	4
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Regimes Aduaneiros	5
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Mercadorias de Contrafação e Pirataria	1
Comité Misto UE/ETFA trânsito comum e simplificação de formalidades na troca de mercadorias	–	1
Comité Flegt	–	1
Comité do Processo Kimberley	–	3
Comité dos Bens Culturais	–	2
Comité Consultivo dos Recursos Próprios	–	1
Grupos de Coordenação		
<i>Risk Management Strategy Implementation</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	3
Grupos de Peritos		
Código Aduaneiro		14
GEP	Suspensões e contingentes pautais	6
Grupos de Projeto		
<i>ICS 2.0 objectives 1-2 Risk Management Strategy</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	8
<i>Security Risk Rules</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	1
Grupos de Trabalho		
<i>ENS - CRC Pilot Project</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	2
<i>Pilot Project - ENS/Contratiffic</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	4
<i>Aviation Security - CRC</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	5
<i>Customs Risk Management System - Analysis</i>	Gestão do Risco	8
<i>Cash Controls</i>	Movimento Transfronteiriço de Dinheiro Líquido	2
<i>AEO Network</i>	<i>Monitoring</i> de implementação do estatuto AEO	4
<i>Compliance - Fase II - Network</i>	<i>Compliance</i>	1
<i>EU/China Cooperation on IPR Enforcement - KA1</i>	Saúde Pública e Proteção dos Cidadãos	3
<i>EU/China Cooperation on IPR Enforcement - KA2</i>	Saúde Pública e Proteção dos Cidadãos	1
<i>Financial Risk Management - CRC</i>	Gestão do Risco	9
<i>International Trade of Excise Goods</i>	Fraude Intra-comunitária (IVA e IEC)	5
GT UE/EFTA sobre Trânsito Comum e Simplificações nas Trocas de Mercadorias (GTUE/EFTA)		4
<i>Flegt</i>		2
<i>PARCS</i>		3
Segurança Geral dos Produtos		1
Workshops/Conferências		
Gestão das Fronteiras Externas	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	1

➤ **Programa Alfândega 2020**

O Regulamento (EU) N° 1294/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2013, adotou um programa de ação no domínio aduaneiro na União Europeia para o período 2014-2020, o Programa Alfândega 2020, visando apoiar o funcionamento e a modernização da união aduaneira, a fim de reforçar o mercado interno através da cooperação entre os países participantes, as suas autoridades aduaneiras e os respetivos funcionários. São objetivos do Programa:

- Apoiar a preparação, a aplicação coerente e a execução efetiva do direito e da política da União no domínio aduaneiro;
- Desenvolver, melhorar, fazer funcionar e apoiar os sistemas de informação europeus no domínio aduaneiro;
- Identificar, desenvolver, partilhar e aplicar as melhores práticas de trabalho e os melhores procedimentos administrativos;
- Reforçar as qualificações e as competências dos funcionários aduaneiros;
- Melhorar a cooperação entre as autoridades aduaneiras e as organizações internacionais, os países terceiros, outras autoridades públicas e as autoridades nacionais de fiscalização do mercado, bem como os operadores económicos e as organizações que os representam.

As participações nas ações financiadas pelo Programa Alfândega 2020 constituem uma importante vertente da programação da formação da AT, sublinhando a dimensão comunitária e internacional da Área de Gestão Aduaneira. Estas participações asseguram a interação entre as administrações dos Estados-membros e o desempenho das respetivas atribuições de forma uniforme, garantindo controlos com resultados equivalentes nas diferentes alfândegas da União Europeia e o mesmo nível de apoio e facilitação do comércio lícito, o que, a nível nacional, tem resultado na adoção de novos métodos de trabalho e à melhoria do conhecimento da legislação aduaneira comunitária. Permitem, também, a comparação de sistemas ou aplicações informáticas já implementadas noutras Administrações com os sistemas informáticos existentes ou em desenvolvimento na AT, levando a que fossem consideradas e, sempre que possível, adotadas a curto prazo as “melhores práticas” identificadas.

De salientar que, na vertente aduaneira, a AT participou no âmbito do Programa Alfândega 2020 em 167 eventos, nomeadamente grupos de projeto, ações de formações, seminários/*workshops* e visitas de trabalho, com a participação de 250 colaboradores.

Em relação aos grupos de projeto, a AT participou em 138 reuniões, num total de 200 colaboradores, destacando-se os grupos de projeto comunitários para implementação das alfândegas eletrónicas, para a análise técnica em sede de procedimentos de importação, exportação, classificação pautal, origens, técnicas laboratoriais, análise de risco, contrafação, autorizações únicas, procedimentos simplificados, proteção da saúde, da herança cultural, do ambiente e da natureza, conforme é apresentado no quadro seguinte.

Representação no âmbito do Programa Alfândega 2020 – Grupos de Trabalho

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
Rede de de trabalho <i>EU Communication for Taxation and Customs</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Capítulos Químicos do SH/NC	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	3
Rede de trabalho de Laboratórios Aduaneiros Europeus (CLEN)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
Coordenação dos Procedimentos Aduaneiros e dos Impostos Especiais sobre o Consumo	Cooperação entre as administrações aduaneiras e as autoridades tributárias	4
Drogas sintéticas e outros produtos ilícitos (CLEN)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	2
Classificação de produtos da NC 2016 na versão do SH 2017 (transposição NC/SH 2017)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	1
ILIADe (CLEN)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
<i>Proficiency tests – ring test on the dimensions of tobacco product particles</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	2
Grupo de desenvolvimento de Sistemas Informáticos Aduaneiros Europeus (ITSD)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	3
Grupo de Apoio à Formação (TSG)	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros	1
Grupo de Coordenação das atividades de proteção da Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente (PARCS)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Saúde Pública e proteção dos cidadãos	3
<i>Uniform User Management – Assinaturas digitais</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Assinaturas digitais	6
Capítulos Alimentação do SH/NC	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	3
Desempenho da União (CUP)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Medição do desempenho da União	7
Operador Económico Autorizado(AEO)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Operador Económico Autorizado(AEO)	4
Grupo de Projeto Autorização única para procedimentos simplificados (SASP)	Procedimentos simplificados para as declarações aduaneiras – SASP	1
Rede de trabalho Sistema de Gestão do Risco Comum (CRMS)	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Gestão do risco	10
<i>Customs Business</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Business Analysis	4
Coordenação Controlo do dinheiro líquido	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - Protecção dos cidadãos através do controlo do dinheiro líquido	2
Cooperação Aduaneira UE/China em matéria de direitos de propriedade intelectual (IPR)	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros – Contrafação	2
Carga aérea – Encomendas Postais	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Segurança na carga aérea	1
RALPH	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via marítima	3
ICARUS	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via aérea	4
Rede de trabalho dos Coordenadores do Programa	Gestão do Programa Alfândega 2020	2
Dívida e Garantias aduaneiras	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Dívida e Garantias aduaneiras	1
<i>IT Technology & Infrastructure</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	4
<i>Contraffice – ENS Pilot Project</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	2
<i>Security Risk Rules (CRC)</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – critérios e padrões de risco comuns	10
<i>Customs Decisions MS Collaboration Group</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	3
Coordenação das Alfândegas eletrónicas(ECG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	9
Rede de trabalho <i>Compliance</i>	Identificação, desenvolvimento e partilha das melhores práticas de trabalho e procedimentos administrativos - <i>Compliance</i>	1
<i>Product safety and compliance controls on imported goods</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Saúde Pública e proteção dos cidadãos	2

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – Mecânica e Diversos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	3
Gestão do risco financeiro	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	8
Controlo da exportação de bens de duplo uso	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – exportação de bens de duplo uso	2
Rede de trabalho dos coordenadores de visitas de trabalho	Gestão do Programa Alfândega 2020	1
Coordenação da implementação da estratégia de gestão do risco	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – gestão estratégica e operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	3
<i>IT project for obj 1-2 of RM Strategy (ICS-CR & optional shared services)</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	8
Grupo de Projeto para examinar o impacto do CAU relacionado com requisitos IT nos sistemas dos EM	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – impacto do CAU	9
<i>Conformance testing for Tran-European movement systems-session 2</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	1

No âmbito deste Programa foram, também, realizadas dez ações de formação com o objetivo de desenvolver, melhorar, operacionalizar, e apoiar os sistemas informáticos europeus para as alfândegas, tendo sido realizadas formações nos seguintes temas: EBTI, ART, ISSP, *Business Monitoring*, ECICS, CRMS RIF e CRMS PCA. Foram, ainda, realizados 13 seminários e *workshops* e seis visitas de trabalho (duas à administração alemã, uma à administração belga, uma à administração dinamarquesa, uma à administração húngara e uma à administração italiana).

➤ Programa FISCALIS 2020

Aprovado pelo Regulamento N.º 1286/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2013, o Programa *Fiscalis* 2020 é um programa de caráter plurianual (2014-2020) que promove a cooperação administrativa entre os Estados-membros através de ações conjuntas para trabalhadores das administrações fiscais europeias, da partilha de sistemas de informação e de iniciativas de formação comum por forma a melhorar a capacidade administrativa das autoridades fiscais europeias, conferindo-lhes, assim, uma maior eficácia e um incentivo ao progresso técnico e inovação. São objetivos genéricos do Programa:

- Apoiar a luta contra a fraude, a evasão fiscal e o planeamento fiscal agressivo;
- Apoiar a aplicação do direito da União no domínio da fiscalidade;
- Assegurar o intercâmbio de informações;
- Apoiar a cooperação e melhorar a capacidade administrativa dos países participantes, tendo em vista ajudar a reduzir os encargos administrativos suportados pelas autoridades fiscais e os custos de cumprimento suportados pelos contribuintes.

Durante o ano de 2015, a área de gestão tributária do IVA da AT organizou uma visita de funcionários de outros Estados-membros, tendo acolhido dois participantes. Em relação aos *workshops* realizados noutros Estados-membros, destaca-se a participação da área de gestão tributária do IVA em seis eventos financiados ao abrigo do Programa *Fiscalis*, que incidiram sobre os seguintes temas: luta contra a fraude ao IVA; prestações de serviços relacionadas com imóveis;

legislação de IVA, na UE; reformulação das regras aplicáveis aos transportes; futuro do IVA e comércio eletrónico.

A área da Inspeção Tributária e Aduaneira, durante o ano de 2015, participou em 124 eventos, conforme quadro abaixo, nos quais se integram a participação em grupos de projeto, seminários, ações de formação, controlos multilaterais, visitas de trabalho e assistência técnica de peritos, num total de 180 participantes.

De entre os 124 eventos realizados, 15 foram organizados pela AT no âmbito dos acolhimentos de grupos de projeto, controlos multilaterais e visitas de trabalho, nos quais foram acolhidos 142 participantes oriundos de outros Estados-membros. Destes, destacam-se os *workshops* “*Fifth Coordination Meeting of the Eurofisc Group*” e “*EU Tax Collection and Recovery Group*”, realizados respetivamente no Porto e em Lisboa, para 51 e 36 participantes, e os acolhimentos em visitas de trabalho nos quais estiveram envolvidos 26 participantes.

Ainda no âmbito do programa foram realizadas pela AT duas ações de formação de Formadores Locais para auditores em controlos multilaterais, quatro reuniões relativas a controlos multilaterais, nos quais Portugal está envolvido, e uma reunião do grupo de projeto “*Coordination of Excise and Customs procedures in relation to movements of excise goods under EMCS*”.

A participação da AT, em 2015, nas várias atividades relacionadas com o Programa *Fiscalis*, é apresentada no quadro seguinte:

Representação no âmbito do Programa *Fiscalis* – Fiscalidade e União Aduaneira

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Comité Fiscalis 2020	Plano Anual de Atividades e definição de estratégias do Programa Fiscalis	1
Grupos de Projeto		
<i>Distance and business sales</i>	Vendas à distância e vendas <i>business to business</i> de produtos sujeitos a IEC	2
<i>Coordination of Excise and Customs Procedures</i>	Coordenação dos procedimentos aduaneiros e dos IEC no sistema EMCS, relativamente às mercadorias em circulação	7
<i>Taxpayer Identification Number (TIN)</i>	Criação do Número Fiscal Europeu	1
<i>E-audit Group (coordination subgroup, promotion subgroup e ZAPAT subgroup)</i>	Desenvolvimento da plataforma de auditoria informática	10
<i>Multilateral Control Platform</i>	Desenvolvimento da plataforma de controlos multilaterais	1
<i>Working Field Coordinators of Eurofisc Group</i>	Reunião de coordenadores	5
<i>Risk Management Platform</i>	Desenvolvimento da plataforma de gestão de risco	1
<i>Excise BPM (Business process modelling)</i>	Formação sobre a aplicação informática BPM	2
<i>Work on completely and partially denatured alcohol</i>	Tributação do álcool parcialmente desnaturado	2
<i>Eurofisc working field group dealing with cars, boats and planes fraud in the intra-community trade (WF2)</i>	Fraude fiscal no comércio intra-comunitário de carros, barcos e aeronaves	3
<i>Eurofisc group working field 1 MTIC fraud</i>	Fraude de operadores fictícios “ <i>Missing trader</i> ”	2
<i>Eurofisc group working 3 (WF3) dealing with customs procedures and VAT fraud in the intra-community trade</i>	Fraude no procedimento alfandegário 42	1
<i>Eurofisc WF3, working field 4 - VAT observatory in the intra-community trade</i>	Observatório do IVA no comércio intracomunitário	2
<i>MLC Training group</i>	Formadores locais para auditores em Controlos Multilaterais	2
<i>Risk awareness in the field of international trade and movements of excise goods</i>	Consciência do risco no domínio do comércio internacional de mercadorias sujeitas a IEC	6
<i>VAT gap</i>	Análise e quantificação do <i>gap</i> do IVA nos Estados-Membros da UE	5
<i>Programme Coordinators Network</i>	Gestão do Programa Fiscalis	2
<i>Development of Compliance Risk Management</i>	Risco de incumprimento	1
<i>IT Technology & Infrastructure</i>	Desenvolvimento dos sistemas CCN2, UUM/DS e CCN/CSI	4
<i>Tax Enforcement Assistance and Cooperation Expert Panel</i>	Assistência na cobrança coerciva no âmbito da cooperação	3
<i>Tax Collection and Recovery Platform</i>	Cobrança - plataforma da cobrança coerciva	3
<i>Working Visit Network</i>	Gestão das visitas de trabalho do programa Fiscalis 2020	1
<i>Euromarker</i>	Marcaadores para carburantes	1

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
<i>Notification - Electronic blackboard - Electronic mail boxes</i>	Notificações eletrónicas	1
<i>Automatic management of guarantees for movements of excise goods under duty suspension</i>	Sistema de garantias automáticas para circulação de mercadorias sujeitas a IEC em regime de suspensão	2
<i>Formação nos EIS</i>	Formação nos sistemas de informação europeus (EIS), que servem de suporte à troca de informação	5
<i>Implementation Plan of AEOI DAC2 modules</i>	Plano de Implementação dos módulos AEOI para a Diretiva 2014/107/EU (DAC2), no âmbito da troca automática de informação	1
Controlos Multilaterais		
<i>Multilateral Control Platform</i>	Controlos Multilaterais entre vários Estados-Membros	9
Assistência Técnica		
<i>Expert mission in the area of Tax Administration Capacity Building</i>	Assistência técnica à Grécia - missão de perito de curto prazo	1
Visitas de trabalho		
<i>Visitas de trabalho a outros Estados-Membros</i>	IVA - troca de informações e enquadramento jurídico; IEC - controlo sobre o tabaco, álcool, gasóleo marcado e óleos combustíveis; Investigação da fraude; Métodos de auditoria; Análise de risco; Tributação direta transfronteiriça e reembolsos; Prestação de serviços relativos à propriedade imobiliária; Cumprimento voluntário; Empresas holding e fraude no setor dos lates	14
<i>Acolhimento de funcionários de outros Estados-Membros</i>	IEC - medidas anti-abuso e controlo, IVA e MOSS, Planeamento fiscal agressivo, Cooperação administrativa e troca de informação, Sistema e-fatura, SAF-T, Tributação das atividades desportivas e Formação/necessidades e obrigações	7
Workshops/Seminários		
<i>Modernising VAT for cross-border e-commerce</i>	Seminário sobre IVA no comércio eletrónico, no âmbito do <i>Mini-One Stop Shop</i> (Balcão Único do IVA)	1
<i>EMCS Time Limit Issue</i>	Sistema EMCS	1
<i>Different approaches to deal with customer services</i>	Relação entre contribuintes/administrações fiscais	1
<i>IT Forensic</i>	Informática forense	1
<i>Follow up of the reports in the field of administrative cooperation and in the field of VAT control and collection procedures</i>	Cooperação administrativa em sede de IVA	1
<i>Combat Fuel Fraud</i>	Combate à fraude do IVA nos combustíveis	1
<i>Use of PABLO for fighting VAT fraud in VAT refund</i>	Uso do PABLO contra a fraude nos reembolsos de IVA	1
<i>The Definitive VAT Regime for intra-EU trade</i>	Regime do IVA no comércio intracomunitário	1
<i>VAT rules for passenger transport</i>	IVA no transporte de passageiros	1
<i>National PICS Managers</i>	Gestão da plataforma PICS	1
<i>Heads of CLO in the field of indirect taxation (VAT) and Direct taxes</i>	Cooperação administrativa na tributação direta e indirecta do IVA	1
<i>Legal, technical and operational issues related to the taxation and classification of product categories, and exemptions from excise duty on all alcohol and alcohol beverages</i>	Tributação e classificação das bebidas alcoólicas	1
<i>Field-experiments for Tax Compliance</i>	Cumprimento fiscal	1
<i>Cooperative compliance</i>	Cumprimento fiscal cooperativo	1
<i>Effects and Incidence of labour taxation</i>	Tributação do trabalho	1
<i>Global Standard of AEOI - Directive 2014/107/EU</i>	Troca de informações - AEOI /Diretiva 2014/107/EU	1
<i>Taxation of energy products used in metallurgical and mineralogical processes</i>	Tributação de produtos energéticos	1
<i>Business valuation in cross border transactions</i>	Transações transfronteiriças	1
<i>Fiscalis 2020 AWP</i>	Fiscalis 2020 - Programa Anual de Atividades	1
<i>Draft Study on Structures of Aggressive Tax Planning and Indicators</i>	Planeamento fiscal agressivo	1
<i>"Mini One-Stop-shop" Technical workshop (MOSS)</i>	Balcão Único do IVA	1
<i>AEOI DAC2 IT collaborative implementation</i>	Implementação dos módulos da Diretiva 2014/107/EU (DAC2) no AEOI (Troca de informações)	1
<i>Application of indirect audit methods in relation to High Wealth Individuals</i>	Métodos indiretos de auditoria para contribuintes com um nível de riqueza elevado	1

➤ **Transposição de diretivas para ao ordenamento jurídico nacional e projetos legislativos**

Em 2015, procedeu-se à elaboração dos projetos legislativos para a transposição das seguintes diretivas:

- Diretiva 2015/121, do Conselho de 27 de janeiro de 2015, que altera a Diretiva 2011/96/UE relativa ao regime fiscal comum aplicável às sociedades-mães e sociedades afiliadas de Estados-membros diferentes;
- Diretiva 2014/107/UE do Conselho, de 9 de dezembro de 2014, que altera a Diretiva 2011/16/EU, no que respeita à troca automática de informações obrigatória no domínio da fiscalidade.

➤ **Processos de infração e processos no Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) e questões colocadas pela Comissão Europeia no âmbito do projeto EU-Pilot**

Em 2015, a AT respondeu às solicitações relacionadas com os processos de pré-contencioso e de contencioso do Tribunal de Justiça da União Europeia, que respeitam ao IVA, IEC e impostos diretos, sob a forma de informações, observações escritas e respostas às notificações. Nesse âmbito, foram elaboradas mais de 100 informações tendo sido e apresentadas intervenções escritas em 12 processos de reenvio prejudicial e assegurada a participação em 5 audiências no TJUE.

Foram, ainda, dadas respostas a três questões colocadas pela Comissão Europeia, no âmbito do *EU-Pilot*.

➤ **Cooperação administrativa no domínio relativo à troca de informação**

No domínio da tributação direta, as trocas de informação a pedido formulados pela AT às autoridades competentes de outros países, no quadro da Diretiva 2011/16/UE, ou das CDT, ascenderam a 136 (103 para Estados-membros de UE e 33 para Estados terceiros ou territórios). Relativamente aos pedidos recebidos, do total de 177, 135 tiveram origem em Estados-membros da UE, sendo os restantes 42 provenientes de outros Estados ou territórios. No que respeita à troca de informação espontânea, foram recebidas 68 informações, tendo Portugal enviado 36.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2015

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
A pedido	Recebida	324	177
	Enviada	590	136
Espontânea	Recebida	85	68
	Enviada	112	36
	Origem/Destino/Tipo/Natureza	Impostos diretos	
Automática	Total (sem diretiva poupança)	Recebida	185 965
	Diretiva da Poupança	Recebida	48 653
		Enviada	83 154

No que respeita à troca automática de informações, o número total de informações recebidas ascendeu a 185.965 registos, dos quais, no âmbito da União Europeia, 178.257 provieram de

Espanha. No domínio da troca automática de informações relativa à aplicação da Diretiva da Poupança, foram recebidos cerca de 48.653 registos e enviados 83.154.

Em relação ao IVA, as trocas de informação a pedido formulados pela AT às autoridades competentes de outros países, no âmbito do Regulamento (EU) n.º 904/2010, de 7 de outubro, totalizaram 590, tendo sido recebidos 324 pedidos. Relativamente à troca de informação espontânea, foram recebidas 85 informações e enviadas 112.

Relativamente à área da cooperação aduaneira, tutelada pelo Regulamento (CE) n.º 515/97, de 13 de março de 1997, relativo à assistência mútua entre as autoridades administrativas dos Estados-membros e à colaboração entre estas e a Comissão, tendo em vista assegurar a correta aplicação das regulamentações aduaneira e agrícola e pelos diversos acordos bilaterais ou multilaterais entre Países Terceiros e a União Europeia, que viabilizam a cooperação aduaneira entre Estados, foram solicitados e recebidos 110 pedidos, conforme o quadro abaixo.

Por outro lado, no âmbito dos impostos indiretos, cuja cooperação é legitimada pelo Regulamento (UE) 389/2012 do Conselho de 2 de maio de 2012, relativo à cooperação administrativa no domínio dos impostos especiais de consumo e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2073/2004, foram tramitados 14 pedidos, conforme o quadro abaixo.

Finalmente, no que respeita aos pedidos de cooperação sustentados na Convenção de Nápoles II, relativa à assistência mútua e à cooperação entre as administrações aduaneiras da União Europeia, adotada pelo Ato do Conselho de 18 de dezembro de 1997, com base no artigo K.3 do Tratado da União Europeia, aprovada, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 45/2004, em 6 de maio e ratificada nos termos do Decreto do Presidente da República n.º 29/2004, de 25 de junho, foram trabalhados 27 pedidos, conforme o quadro abaixo.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2015 – área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
Área Aduaneira (Acordos entre a UE e países terceiros)	110
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	36
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	28
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	11
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	35
Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:	14
Pedidos efetuados por Portugal	2
Pedidos recebidos em Portugal	12
Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II	27
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	10
No âmbito da investigação criminal	3
No âmbito administrativo	7
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	17
No âmbito da investigação criminal	1
No âmbito administrativo	16

No que respeita à cooperação administrativa e assistência mútua no quadro dos acordos de comércio livre concluídos entre a União Europeia e vários países terceiros, bem como no quadro dos regimes preferenciais autónomos concedidos pela UE aos países terceiros, foram formulados pela AT

às alfândegas dos países terceiros, nossos parceiros no comércio internacional, 198 pedidos de controlo *a posteriori* das provas de origem emitidas e aceites na importação das mercadorias, tendo sido recebidos 117 pedidos de controlo de certificados de origem emitidos pelas alfândegas nacionais, efetuados pelas autoridades aduaneiras dos países terceiros.

Quanto aos procedimentos amigáveis para resolver as divergências na aplicação e interpretação das convenções bilaterais, em 2015, foram abertos 21 procedimentos, referentes quer à Convenção de Arbitragem (13), relativamente à correção de lucros provenientes de operações entre empresas associadas de outros Estados-membros, quer processos relativos a questões relacionadas com a aplicação das CDT (8).

2. Atividade desenvolvida no âmbito da OCDE

A representação nacional nas reuniões do Comité dos Assuntos Fiscais (CAF) e nos grupos subsidiários foi assegurada em 41 reuniões, sendo de destacar, neste domínio, a prossecução dos trabalhos no âmbito do Plano de Ação BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*), bem como os trabalhos de conclusão dos comentários sobre o Modelo de Acordo entre autoridades competentes para a troca automática de informações de contas financeiras e sobre a Norma Comum de Comunicação (*Common Reporting and Due Diligence Standard – CRS*).

➤ Fórum Global da OCDE sobre Transparência e Troca de Informações para efeitos fiscais

Durante o 1º trimestre de 2015, finalizaram-se os trabalhos relacionados com a 2ª fase da avaliação de Portugal, no Fórum Global da OCDE sobre transparência e troca de informações para efeitos fiscais, no quadro do processo de avaliação pelos pares (*peer review*), relativa à aplicação prática do padrão internacional sobre a transparência e troca de informações para efeitos fiscais. Esta avaliação visa identificar eventuais deficiências que devam ser corrigidas e atribuir *ratings* para cada um dos dez requisitos do padrão internacional e um *rating* global para a jurisdição avaliada, tendo sido atribuída a Portugal a classificação de “*Largely Compliant*”.

No âmbito deste Fórum Global foi, igualmente, realizada uma avaliação de Portugal sobre confidencialidade e proteção de dados, tendo o relatório relativo a Portugal sido aprovado em dezembro de 2015, sem recomendações.

Ainda no quadro do processo de avaliação pelos pares (*peer review*) do Fórum Global, salienta-se a participação nacional no processo de avaliação de três jurisdições integrantes do mesmo: Roménia (Fase 1), Santa Lúcia (Fase 2 – Avaliação Suplementar) e Guatemala (Fase 1 – Avaliação Suplementar).

Destaca-se, por último, ainda neste âmbito, a participação na 4ª Reunião Anual das Entidades Competentes responsáveis pela troca de informação, que decorreu nos dias 03 e 04 de maio, em Roma, Itália.

➤ Fórum Global do IVA da OCDE

Em 2015, teve lugar a 3ª reunião do Fórum Global do IVA da OCDE, tendo a AT sido representada pelo CEF e pela área de gestão tributária do IVA. A reunião incluiu as tendências atuais do IVA e desenvolvimentos do imposto ao nível global, temas emergentes, o ponto da situação das orientações internacionais da OCDE sobre a localização das prestações de serviços e produtos incorpóreos, as importações de pequenas remessas e o impacto económico das estruturas de taxas de IVA.

➤ Contributo para as publicações da OCDE

Em 2015, a OCDE publicou “Tax Administration 2015” que integra informação qualitativa e quantitativa fornecida pela AT.

3. CIAT

O Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT) é um organismo público internacional, sem fins lucrativos, com sede no Panamá, fundado em 1967, de que Portugal faz parte, representado pela AT, promovendo a evolução, a aceitação social e o fortalecimento institucional das administrações tributárias, fomentando a cooperação internacional e as ações conjuntas em matéria de intercâmbio e de experiências das melhores práticas.

Fazem parte do CIAT 39 países membros e países associados, nos quatro continentes: 31 países americanos, cinco países europeus, dois países africanos e um país asiático. Os idiomas oficiais são: espanhol, inglês, português e francês.

No âmbito das atividades do CIAT, destacam-se a realização, com periodicidade anual, da Assembleia-Geral e da Conferência Técnica. São ainda realizadas Conferências Técnicas que consistem em fóruns para a discussão técnica de assuntos relacionados com a gestão e administração fiscal.

A 49ª Assembleia-Geral do CIAT realizou-se em maio de 2015, em Lima, capital do Perú, na qual a AT participou ativamente, fazendo representar-se pelo subdiretor-geral do IVA e correspondente do CIAT, que fez uma apresentação sobre aos projetos de cumprimento fiscal e as ferramentas de risco desenvolvidos pela AT. Assistiram ao evento 77 delegações, bem como representantes de organismos internacionais como o FMI, o Banco Mundial, a OCDE e a OMA.

A Conferência Técnica realizou-se em Roma, Itália, no final de setembro de 2015, sob a temática “A função inspetiva da administração fiscal”. A delegação portuguesa foi constituída pela diretora-geral, a subdiretora-geral da Inspeção Tributária e Aduaneira, o diretor do CEF e o correspondente do CIAT. Coube à delegação portuguesa moderar e comentar dois painéis de debate e fazer o relatório final do evento.

Teve, ainda, lugar, em junho de 2015, na Cidade do México, uma reunião do grupo de trabalho que procede à elaboração de um Manual de Pagamento Voluntário e Cobrança, destinado aos países membros do CIAT, tendo participado na reunião uma representante da área da Cobrança que apresentou os modelos utilizados em Portugal.

4. IOTA

As atividades da *Intra-European Organization of Tax Administrations* (IOTA) são planeadas e implementadas de acordo com a sua missão e objetivos estratégicos e com as necessidades relevantes dos seus membros, promovendo a cooperação entre as administrações fiscais na região europeia e apoiando o seu desenvolvimento. As atividades da IOTA abrangem atividades técnicas através de:

- Realização de sessões de trabalho, criação de grupos e equipas de trabalho especializados por áreas;
- Fóruns de formação/discussão/atualização e seminários específicos para o estudo de determinados casos e situações;

- Apoio à realização de questionários técnicos e obtenção de informações;
- Divulgação, na sua página eletrónica, de notícias e eventos respeitantes às respetivas administrações fiscais;
- Atividades de tradução;
- Atividade de publicação (*maxime a Tax Tribune*).

A AT esteve representada em duas reuniões organizadas pela IOTA e destinadas aos diretores-gerais e às «principais pessoas de contacto» (PCP), nomeadamente:

- 19ª Assembleia-Geral de diretores-gerais (GA 2015), em Roterdão, Holanda, dias 2 e 3 de julho de 2015, com a presença da diretora-geral, do subdiretor-geral do IVA e da principal pessoa de contacto;
- 22º Fórum para as PCP, em Zagreb, Croácia, dias 18 e 19 de fevereiro de 2015, no qual a AT se fez representar pela principal pessoa de contacto.

No âmbito das atividades técnicas organizadas pela IOTA em 2015, a AT esteve representada em diversas sessões de trabalho, fóruns de formação e nas atividades do Grupo de Trabalho. Relativamente aos Grupos de Trabalho, em 2015, foram continuadas as atividades do Grupo de Trabalho respeitante à “Gestão da Dívida” (constituído pela IOTA em 2012), tendo a AT participado, também, no Grupo de Trabalho sobre “Abordagens Inovadoras para a Promoção do Pagamento Voluntário das Dívidas Fiscais – Suporte e Assistência aos Devedores”. Em relação aos fóruns de formação, a AT participou em todos os fóruns organizados pela IOTA, em 2015, nomeadamente: no Fórum de Combate à Fraude no IVA, na Polónia; no Fórum dos Grandes Contribuintes, na Moldávia e no Fórum de Formação, no Azerbaijão. Em 2015, a IOTA organizou 20 Sessões de Trabalho sobre variados temas, tendo a AT participado em 18, destacando-se, pela ativa participação dos respetivos representantes, os seguintes:

- “Promoção e Facilitação de Faturas Eletrónicas em sede de IVA pelas Administrações Fiscais - Redução dos Encargos para as Empresas Europeias”;
- “O Papel dos Média na Construção de Confiança entre os Contribuintes e as Autoridades Fiscais”.

No ano de 2015, foram recebidos da IOTA (intermediária no encaminhamento de solicitações e respostas das administrações membro) um conjunto de questionários e de pedidos de informação de caráter técnico, num total de 66, referentes a áreas específicas da Administração Tributária, tendo sido todos respondidos dentro do prazo solicitado.

A IOTA solicita, mensalmente, aos vários países membros, o seu contributo para a divulgação, na sua página eletrónica, de notícias e eventos respeitantes às respetivas administrações fiscais, tendo sido divulgadas, como notícias o Plano Estratégico de Combate à Fraude Fiscal 2015-2017 e o Regime Simplificado de Prova de Exportação – menção honrosa.

5. OMA

A Organização Mundial das Alfândegas, criada em 1952 como Conselho de Cooperação aduaneira, tem como missão melhorar a eficiência e a eficácia das administrações aduaneiras no mundo. A organização tem atualmente 180 membros, de que fazem parte todos os países da CPLP, representando cerca de 98 % do comércio mundial.

De salientar que esta organização é em si própria um centro de conhecimento global de excelência para as matérias aduaneiras, assentando o seu funcionamento em comités técnicos, como origens, valor aduaneiro, técnico permanente, luta contra a fraude, reforço de capacidades; em grupos de trabalho, como a implementação do acordo de facilitação do comércio, defesa da propriedade intelectual, quadro de normas para a facilitação e segurança do comércio, e ainda em reuniões dos diretores-gerais.

A administração aduaneira portuguesa, além de participar na reunião anual de diretores-gerais, denominada sessões do Conselho de Cooperação Aduaneira e que se realizou de 11 a 13 de junho de 2015, participa frequentemente noutras ações, conforme quadro abaixo.

Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	N.º ações
Comités		
Comité Permanente		1
Comité ATA		1
Comité Técnico Valor Aduaneiro		1
Comité do Sistema Harmonizado		1
Subcomité do Sistema Harmonizado		3
Enforcement and Compliance		
Comité da Luta contra a Fraude	Luta contra a fraude	1
Programa de Controlo de Contentores - OMA/UNODC		
Formação ministrada às Alfândegas da Malásia	Combate ao tráfico de drogas/CITES/Contrafação em contentor	1
Grupos de Trabalho		
Contrafação e Pirataria	Luta contra a fraude	1
Regional Intelligence Liaison Offices		
Europa Ocidental - Oficiais de Ligação	Luta contra a fraude	1

A OMA tem, também, sido um importante elo de articulação para o desenvolvimento de trabalhos em língua portuguesa, o que tem sido assegurado rotativamente por um elemento dos países CPLP. Além da promoção do país e da língua a disponibilização de instrumentos em língua portuguesa facilita os trabalhos quotidianos das alfândegas.

6. Cooperação com os PALOP e CPLP

➤ Programas de Cooperação e Assistência Técnica na área dos impostos com os PALOP (PICATFin)

No âmbito da cooperação institucional com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), foram celebrados, entre o Ministro das Finanças e da Administração Pública de Portugal e os seus homólogos de Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste, Programas Integrados de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas (PICATFin), que incluem como área relevante a dos Impostos, implicando, necessariamente, a participação da AT em diversas ações de assistência técnica e de formação. No ano de 2015, os PICATFin tiveram a seguinte evolução, em síntese:

PICATFin com Angola – um Acordo Quadro entre os Ministérios das Finanças de Portugal e de Angola, relativo ao Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas, 2012-2015, o qual, durante o ano de 2015, não teve qualquer desenvolvimento.

PICATFin com Moçambique – nos dias 13 e 14 de janeiro de 2015, teve lugar uma reunião do GPEARL e da AT para a preparação do 2º ciclo do Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas (PICATFin). Foram ouvidas todas áreas de gestão dos impostos, CEF e Recursos Humanos e Formação, tendo sido transmitida a disponibilidade para levar a cabo o Programa. Até final do ano, não houve mais desenvolvimentos.

PICATFin com Cabo Verde – ao abrigo de um Protocolo entre o Ministério das Finanças de Cabo Verde e o Banco Africano de Desenvolvimento (BAFD), a AT enviou uma delegação a Cabo Verde, no âmbito da Assistência Técnica nas áreas da Justiça e Fiscalização Tributária. Realizou-se uma visita de técnicos de Cabo-Verde à AT, em junho.

PICATFin com São Tomé e Príncipe – visita a São Tomé e Príncipe, no âmbito dum projeto de cooperação financiado pelo BAFD destinado a implementar um sistema de gestão de arrecadação de receitas fiscais do Ministério do Plano e Finanças de São Tomé e Príncipe.

PICATFin com a Guiné-Bissau – visita à AT de quadros superiores da Guiné-Bissau, que teve como finalidade uma descrição da legislação e apresentação dos procedimentos internos e dos recursos técnicos utilizados pelos quadros e serviços da AT.

PICATFin com Timor-Leste – a 1ª missão do Ministério das Finanças português a Timor-Leste, no âmbito do PICATFin, teve como finalidade lançar as bases para a operacionalização do Protocolo relativo ao Programa Integrado de Parceria em Assistência Técnica na área das Finanças Públicas (PICATFin) 2014-2018.

➤ **Programas Integrado de Cooperação e Assistência Técnica na área aduaneira com os PALOP (PICAT)**

No âmbito do PICAT IV, foram realizadas, em 2015, as seguintes ações e reuniões:

- 10ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (Guiné-Bissau);
- Seminário sobre a Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (Guiné-Bissau);
- 10ª Reunião do grupo de trabalho de Alto Nível – GTAN – coordenação e participação da AT (Lisboa);
- 6ª Reunião do grupo de trabalho do *site* da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (Cabo Verde);
- Grupo de trabalho virtual da Convenção de Quioto revista - coordenação e participação da AT;
- Projeto PROLIP – Promoção da Língua Portuguesa – Representante da CPLP na OMA – coordenação e acompanhamento do processo, por parte da AT;
- Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT V, para o triénio 2016-2018;
- Preparação Ministerial das Finanças – contributos;
- Seminário sobre Regime de Trânsito – coordenação e participação da AT (Moçambique);

- 50ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado – coordenação e preparação da AT (Portugal).

➤ **Cooperação bilateral**

As ações de cooperação bilateral com as administrações dos países membros da CPLP foram as seguintes:

- Brasil: coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais, tais como a COMUCAM e CPLP;
- Angola: duas ações de formação sobre a gestão e análise de risco em Angola; uma ação de formação sobre a classificação pautal (têxteis) em Angola; uma ação de formação sobre auditoria, contencioso e património; um estágio, no âmbito do direito de licença de exploração, no âmbito do valor aduaneiro e pedidos de informação sobre matérias de diversas áreas e emissão de pareceres;
- Cabo Verde: visita de uma delegação da DNRE, no âmbito tributário; ação de assistência técnica e pedido de prestação de apoio, no âmbito do Licenciamento, formulado pelo Comité 1540 das Nações Unidas;
- São Tomé e Príncipe: pedido de celebração de novo PICATFIN (em análise); visita de uma equipa multidisciplinar, de diversos Ministérios de São Tomé e Príncipe, no âmbito da Janela Única, e visita de uma delegação da Inspeção-Geral de Finanças à AT;
- Moçambique: pedido de celebração de novo programa PICATFIN (contributos) e visita, no âmbito do BI, na área das Finanças Públicas;
- Timor-Leste: pedido de peritos na área das Receitas Domésticas, do IVA, da auditoria e dos Sistemas de Informação.

➤ **Comunidade de Países de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)**

No âmbito do relacionamento com os países da CPLP, realizou-se de 03 a 06 de novembro de 2015, em Brasília (Brasil), a XXX conferência de diretores-gerais das Alfândegas da CPLP, tendo a AT participado, quer no evento, quer na sua organização e logística.

➤ **Conferência realizada em Luanda sobre “Potenciação da arrecadação tributária para a estratégia de diversificação da economia”**

A Conferência teve lugar em novembro de 2015, tendo sido organizada pela Administração Geral Tributária - AGT de Angola. A AT foi convidada a participar na mesma, tendo sido representada pelo subdiretor-geral da área de gestão tributária do IVA que fez uma apresentação sobre os desafios e oportunidades que apresenta a adoção de um imposto do tipo IVA.

7. Pedidos de reembolsos internacionais

Durante o ano 2015, na área dos impostos diretos, a AT instaurou 5.210 e decidiu 4.408 processos de reembolso ao abrigo de Convenções para Evitar a Dupla tributação ou de outras normas de direito internacional. Os processos instaurados, bem como os processos decididos e respetivos reembolsos autorizados respeitaram a pedidos formulados ao abrigo dos seguintes normativos legais:

Processos de reembolso internacionais em 2015

Processos instaurados		
	Nº	
CDT	5.184	
Diretiva "Mães & Filhas"	7	
Diretiva "Juros & Royalties"	19	
Total	5.210	
Processos findos		
	Nº	Valor (€)
CDT	4.379	22.918.219,50
Diretiva "Mães & Filhas"	5	755.278,98
Diretiva "Juros & Royalties"	24	2.040.895,24
Total	4.408	25.714.393,72

8. Atividades com outras organizações internacionais

A AT participou e colaborou em eventos com outras organizações internacionais, tal como apresentado no quadro seguinte:

Ações com outras organizações internacionais, de âmbito bilateral e multilateral

Organização	Tema	N.º ações
MARINFO		
ISSG		
Embarcações de recreio - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima	2
Embarcações comerciais - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima	1
EUROPOL		
Conferência Europol/Alfândegas		
Reunião de Alto Nível - Diretores-Gerais	Cooperação	1
Conferência Europol/OHIM		
Contrafação	Crimes de propriedade intelectual	1
OIHM		
Conferências		
Forum EDB - Enforcement Data Base	Saúde pública e proteção dos cidadãos	1
Contrafação de produtos cosméticos	Saúde pública e proteção dos cidadãos	1
EUROJUST		
Conferências		
Projeto ITOM - Dark Net	Tráfico com recurso à Internet	1
TAIEX		
Ações de cooperação bilateral		
Mongólia	Visita de uma delegação da Mongólia, no âmbito do e-fatura (10 e 11 de novembro de 2015)	1
Sérvia	Realização de um estágio de longa duração, na AT, em diversos serviços: coordenação, preparação e acompanhamento	1
COMUCAM		
Reuniões		
XXXVI Reunião de Diretores-Gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal - Análise do relatório da reunião e implementação das decisões		1
União Europeia		
Reuniões		
26ª Reunião da OLAF- OAFCN – 20 de março de 2015, Bruxelas		1
13ª Seminário da OLAF-OAFCN - 02 a 04 de dezembro de 2015, Luxemburgo		1
6ª Reunião do Comité de Reforço de Capacidades - 23 a 25 de fevereiro de 2015, Bruxelas		1
14ª Reunião do Comité de Gestão da Convenção de Quioto Revista - 08 e 09 de outubro de 2015, Bruxelas		1
Reunião informal UE/EUA		2
Reunião informal UE/Vietname		1
ONU		
Reuniões		
Reunião na Comissão Económica para a Europa (Comité dos Transportes)	Alterações às diversas Convenções - acompanhamento	1

9. Gestão de acordos, convenções e tratados internacionais

Durante o ano de 2015, foram desenvolvidas várias ações de cooperação aduaneira, a nível internacional, nacional e comunitário, desenvolvidas no âmbito da participação na elaboração e acompanhamento da gestão de Acordos, Convenções e Tratados internacionais, detalhadas no quadro seguinte:

Ações de cooperação aduaneira no âmbito da participação na elaboração e acompanhamento da gestão de Acordos, Convenções e Tratados Internacionais bilaterais e multilaterais

Ações de âmbito bilateral	
Comissão do Domínio Público Marítimo	Emissão de pareceres referentes a questões relacionadas com questões do Domínio Público Marítimo
	Emissão de pareceres referentes a diplomas legais no âmbito do Domínio Público Marítimo
Manual de Convenções de âmbito aduaneiro	Elaboração de um manual de instrumentos de direito internacional no âmbito aduaneiro - continuação (em curso)
Ações de âmbito multilateral	
Países da América Latina e Espanha (COMUCAM/COMALEP)	Análise do projeto de protocolo de alertas de assistência mútua administrativa (aguarda parecer do MNE)
	Processo de Ratificação do Protocolo de Revisão da Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua (COMUCAM) junto do MNE (em curso)
Espanha	XXVIII Cimeira Luso-Espanhola: contributos
Argélia	Cimeira Luso-Argelina: contributos
Países CPLP	Princípios de Conduta Ética dos países da CPLP - revisão e coordenação do processo (conclusão)
	Harmonização em Língua Portuguesa das Diretivas dos Anexos Gerais e Específicos da Convenção de Quioto Revista (em curso no âmbito do Grupo de Trabalho da CPLP)

10. Outras atividades relevantes realizadas em 2015

A AT também organizou, prestou contributos e participou noutras ações, tal como detalhado no quadro seguinte:

Outras ações

Banco InterAmericano de Desenvolvimento	Pedido de tutores - designação de peritos da AT, para ministrar o curso sobre Operador Económico Autorizado - OEA
Ucrânia	Pedido de assistência técnica para apoiar a reforma dos serviços - em curso
União Europeia	Coordenação do processo da Gestão Civil de Crises, no âmbito da União Europeia
União Europeia/Guiné-Bissau	Pedido de peritos - projeto financiado pela UE
Azerbaijão	Proposta de celebração de memorando de cooperação - em curso
Peru	Pedido de cooperação, no âmbito do Acordo em matéria de Luta Contra o Tráfico ilícito de Drogas
OMA	Celebração do Dia Mundial das Alfândegas, em Lisboa, Janeiro

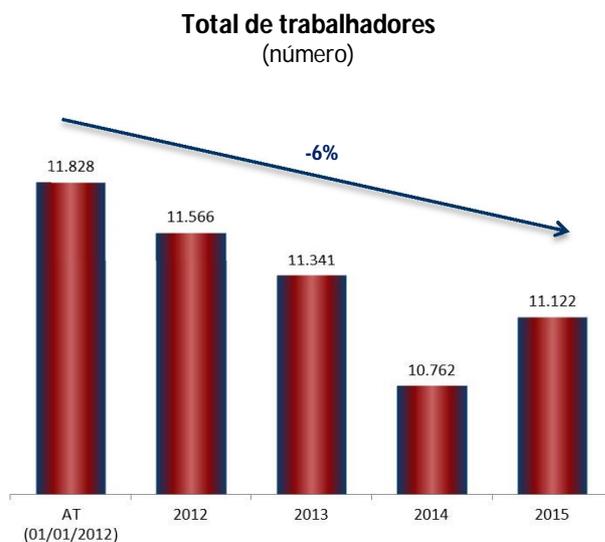


VI. BALANÇO SOCIAL

Total de trabalhadores

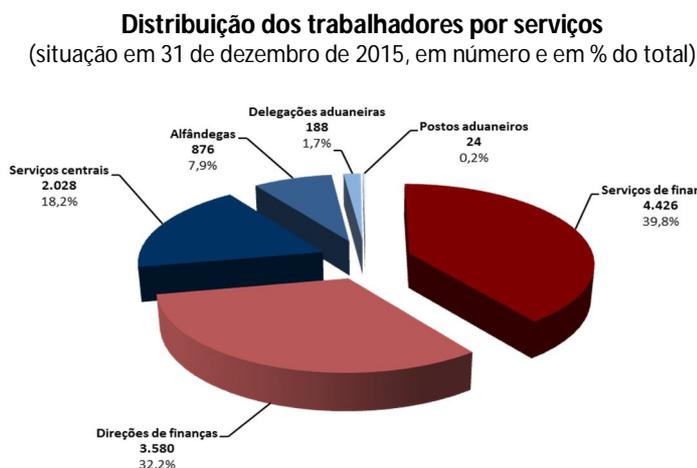
A 31 de dezembro de 2015 encontravam-se em exercício de funções, na AT, 11.122 trabalhadores, mais 360 face a 2014, correspondendo a um aumento de 3,3% dos seus efetivos. Estes dados mostram, assim, uma inversão da tendência decrescente de efetivos registada nos últimos três anos.

Se efetuarmos a mesma análise, tendo em conta a data de criação da AT, a 1 de janeiro de 2012, verifica-se que, apesar do aumento verificado no último ano, no final de 2015 a AT contava com menos 706 trabalhadores, representando um decréscimo de 6% do total efetivos, conforme podemos observar através do gráfico seguinte.



Distribuição dos trabalhadores por serviços

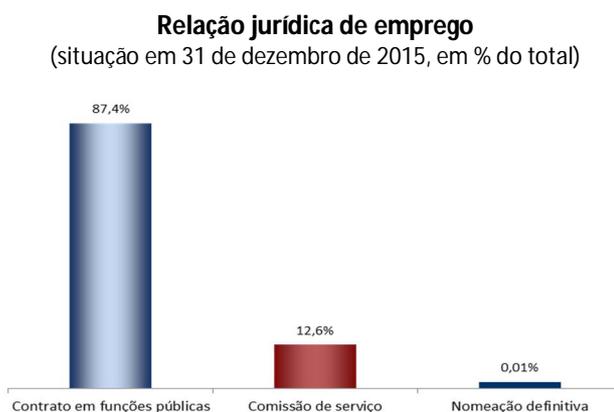
A grande maioria dos trabalhadores (81,8%) exerce funções nos serviços desconcentrados da AT e os restantes (18,2%) em serviços centrais, conforme se pode observar no gráfico seguinte.



Atendendo à missão desta organização, é nos serviços de finanças que se concentra a maioria dos trabalhadores, concretamente 4.426 trabalhadores em 31 de dezembro de 2015, o que corresponde a 39,8% do total de trabalhadores.

Modalidade de vinculação

No que concerne aos tipos de vínculos existentes na AT, decorrente da aplicação da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de fevereiro (diploma que define e regula os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas), podemos verificar pela análise do gráfico seguinte que o contrato de trabalho em funções públicas é o vínculo predominante, sendo detido por 87,4% dos trabalhadores. Quanto aos restantes trabalhadores, 12,6% são titulares de cargos de dirigentes e, como tal, exercem funções em regime de comissão de serviço. Por último, temos um trabalhador em mobilidade interna na AT, da carreira de inspeção, cuja modalidade de vinculação é a nomeação definitiva, representando 0,01%.



Distribuição dos trabalhadores por grupos profissionais

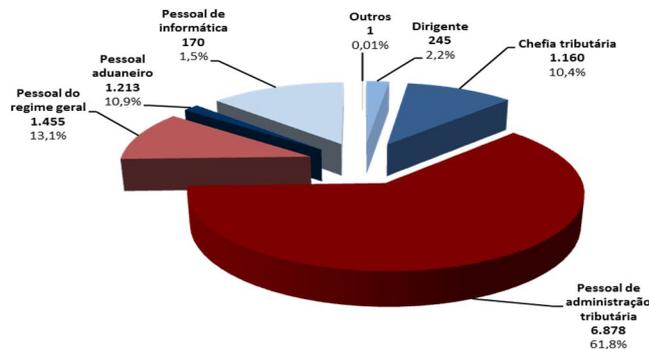
A AT continua a contar com seis grandes grupos de pessoal, conforme o quadro seguinte, que resulta da fusão das três direções-gerais (as extintas DGAIEC, DGCI e DGITA). De realçar que se encontra em fase de desenvolvimento o novo diploma de Estatuto de Pessoal e Carreiras da AT, tendo em vista, designadamente, a harmonização das carreiras não revistas desta Direção-Geral.

Grupos de pessoal da AT
• Dirigente (grupo transversal às três direções-gerais extintas)
• Chefia tributária (cargo específico da extinta DGCI)
• Pessoal de administração tributária (grupo específico da extinta DGCI)
• Pessoal aduaneiro (grupo específico da extinta DGAIEC)
• Pessoal de informática (grupo específico da extinta DGITA)
• Pessoal do regime geral (grupo transversal às três direções-gerais extintas)

Como pode ser verificado no gráfico seguinte, o grupo de pessoal dominante é o da administração tributária (GAT) que agrega 6.882 trabalhadores, representando 61,9% do total dos trabalhadores. Com menor expressão, mas ainda assim representativos, seguem-se os grupos do pessoal do regime geral com 1.451 trabalhadores (13% do total), do pessoal aduaneiro com 1.213 trabalhadores (10,9% do total) e das chefias tributárias com 1.160 trabalhadores (10,4% do total). Os grupos menos representativos são o pessoal dirigente e o pessoal de informática que agrupam apenas 245 (2,2% do total) e 170 (1,5% do total) trabalhadores, respetivamente.

Grupos de pessoal

(situação em 31 de dezembro de 2015, em número e em % do total)



No quadro seguinte é possível observar a distribuição detalhada dos trabalhadores, de acordo com os cargos/carreiras existentes na AT, a 31 de dezembro de 2015. Pode constatar-se que a carreira de inspeção tributária, com 2.767 trabalhadores é a mais representativa, logo seguida da carreira de técnico de administração tributária adjunto (TATA) com 2.696 trabalhadores e da carreira de gestão tributária (TAT) com 1.270 trabalhadores.

Distribuição dos trabalhadores por cargos/carreiras, em 31 de dezembro de 2015

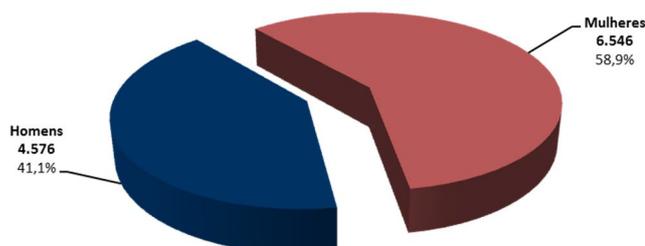
Grupo de pessoal	Cargo/Carreira	Total
Dirigente	Diretor-geral	1
	Subdiretor-geral ⁽¹⁾	13
	Diretor de serviços	80
	Chefe de divisão	151
	Total	245
Chefias tributárias	Chefe de finanças	333
	Adjunto do chefe de finanças	827
	Total	1.160
Pessoal de administração tributária	Gestão tributária	1.270
	Inspeção tributária	2.767
	Técnico de administração tributária adjunto	2.696
	Investigação tributária	10
	Técnico economista	115
	Técnico jurista	20
	Total	6.878
Pessoal aduaneiro	Técnico superior aduaneiro	250
	Técnico superior de laboratório	0
	Técnico verificador aduaneiro	235
	Secretário aduaneiro	186
	Verificador auxiliar aduaneiro	540
	Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2
	Total	1.213
Pessoal de informática	Especialista de informática	109
	Técnico de informática	61
	Total	170
Pessoal do regime geral	Técnico superior	246
	Assistente técnico	915
	Assistente operacional	290
	Outros (carreiras subsistentes)	4
	Total	1.455
Pessoal de inspeção	Inspetor	1
	Total	1
Total global		11.122

(1) Inclui os subdiretores-gerais designados à data e os outros cargos de direção superior de 2º grau.

Distribuição dos trabalhadores em função do género

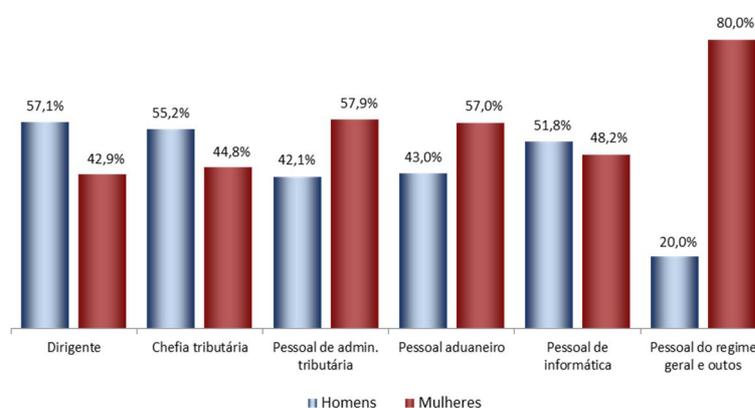
O corpo de trabalhadores da AT é constituído, maioritariamente, por mulheres. Em 31 de dezembro de 2015 existiam 6.546 mulheres e 4.576 homens, o que corresponde a uma taxa de feminização de 58,9% e a uma taxa de masculinização de 41,1%.

Trabalhadores em função do género
 (situação em 31 de dezembro de 2015, em número e em % do total)



Analisando a distribuição dos géneros em função do grupo de pessoal, pode constatar-se pelo gráfico seguinte, que no pessoal do regime geral as mulheres estão em maioria, uma vez que representam 80% do total de trabalhadores do grupo. À semelhança do sucedido no ano 2014 mantém-se a predominância de homens no topo da hierarquia, nomeadamente no exercício de cargos de dirigente (57,1%) e de chefia tributária (55,2%).

Distribuição dos trabalhadores por género e por grupo de pessoal
 (situação em 31 de dezembro de 2015, em %)



Estrutura etária

A idade média do trabalhador da AT era de 50,1 anos em 31 de dezembro de 2015. O escalão etário predominante é o dos 55-59 anos de idade que agrupa 27% do total de trabalhadores, seguido do escalão etário dos 50-54 onde se enquadram 21,1% dos trabalhadores. Estes valores acentuam o envelhecimento do corpo de efetivos da AT, refletido no elevado índice de envelhecimento³ (35,7%) e na baixa taxa de emprego jovem⁴ (0,4%).

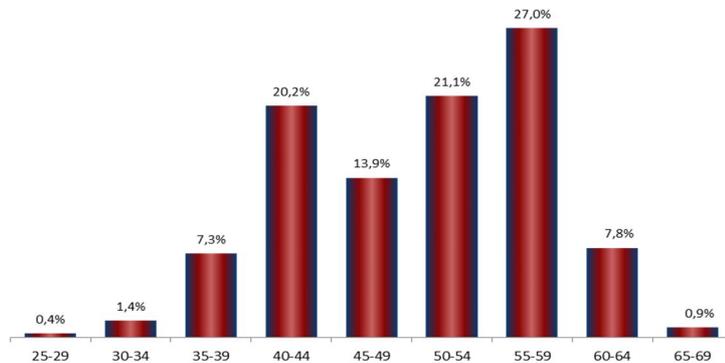
Apesar da entrada de novos inspetores tributários, as restrições à abertura de procedimentos concursais a trabalhadores sem relação jurídica de emprego público previamente estabelecida, que

³Trabalhadores com idade \geq 55/Total de trabalhadores.

⁴Trabalhadores com idade \leq 29/Total de trabalhadores.

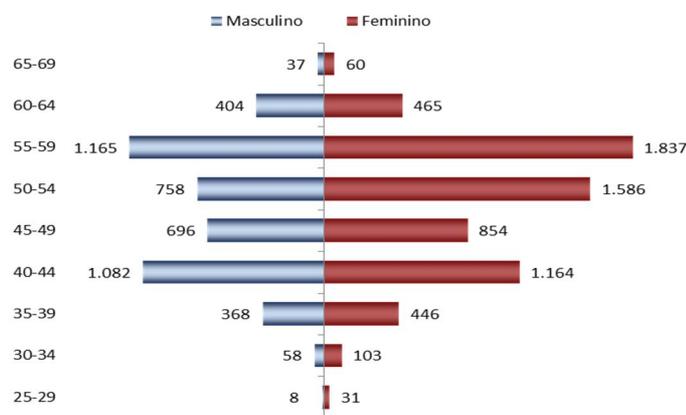
tendem a rejuvenescer os mapas de pessoal, e as condicionantes orçamentais decorrentes da política de redução de despesas com pessoal, parecem continuar a potenciar o aumento do envelhecimento da estrutura etária desta Direção-Geral.

Distribuição dos trabalhadores por escalões etários
(situação em 31 de dezembro de 2015, em % do total)



No que concerne à distribuição do género por escalões etários, a pirâmide etária permite-nos verificar que o género feminino domina em todos os intervalos, sendo essa diferença mais significativa no nível etário 50-54 anos, com o número de elementos do género feminino a superiorizar-se ao masculino em 828 trabalhadores.

Pirâmide etária, em 31 de dezembro de 2015
(em número)



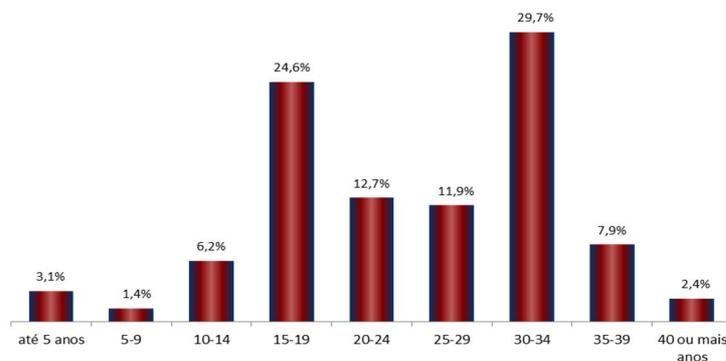
A pirâmide etária apresenta um estreitamento nos escalões da base e um progressivo alargamento nos escalões do meio, voltando a diminuir nos escalões de topo. Embora a concentração dos trabalhadores nos escalões etários de topo seja reduzida, perspectiva-se, a médio/longo prazo, um aumento de trabalhadores nestes escalões devido ao aumento legal da idade de reforma.

Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

A 31 de dezembro de 2015 a antiguidade média do trabalhador da AT na administração pública era de 24 anos, representando um aumento de 0,2 anos face ao período homólogo de 2014. O gráfico seguinte permite verificar que 29,7% dos trabalhadores da AT encontram-se no intervalo de antiguidade 30-34 anos, representando um aumento de 0,7% face ao ano anterior. Este aumento

deve-se, essencialmente, ao aumento da antiguidade dos trabalhadores que se encontravam no intervalo de antiguidade inferior (25-29), que por sua vez apresenta uma diminuição de 3,3%.

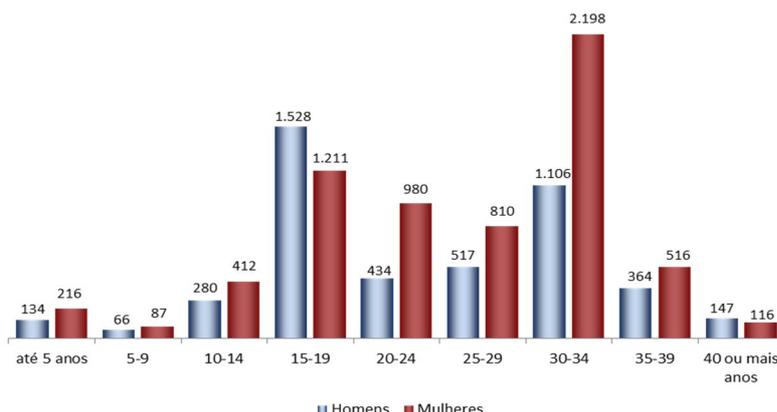
Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade
(situação em 31 de dezembro de 2015, em % do total)



Se considerarmos os trabalhadores inseridos nas classes de antiguidade acima dos 30 anos, constatamos que o valor ascende a 40%, o que revela uma elevada maturidade profissional dos trabalhadores da AT, registando-se, face ao ano de 2014, um aumento de 2,6%.

Analisando a estrutura de antiguidade por género, através do gráfico seguinte, verificamos que a disparidade entre os géneros masculino e feminino é mais significativa no escalão dos 20-34 anos, no qual 980 trabalhadoras do género feminino representam 69,3% do intervalo. Em termos efetivos, o escalão dos 30-34 é o que compreende maior número de elementos do género feminino (2.198).

Distribuição dos trabalhadores por antiguidade e género
(situação em 31 de dezembro de 2015, em número)



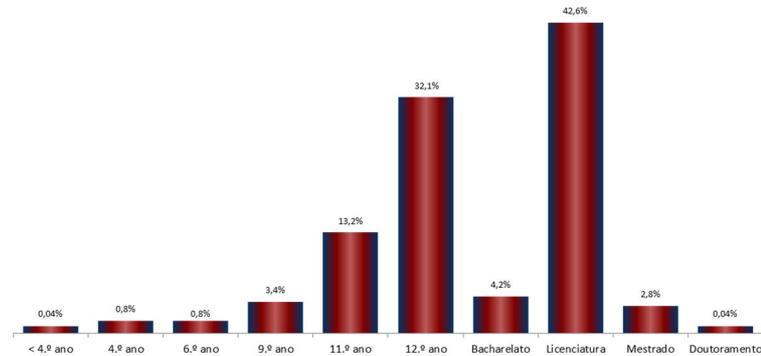
Desta análise ressalta a existência de um elevado nível de antiguidade e o correspondente envelhecimento da estrutura etária, prevendo-se, nos próximos anos, uma passagem considerável de trabalhadores para a situação de aposentação.

Estrutura habilitacional

Em 31 de dezembro de 2015, 49,7% dos trabalhadores da AT possuía habilitações superiores (bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento), consequência, essencialmente, da conclusão

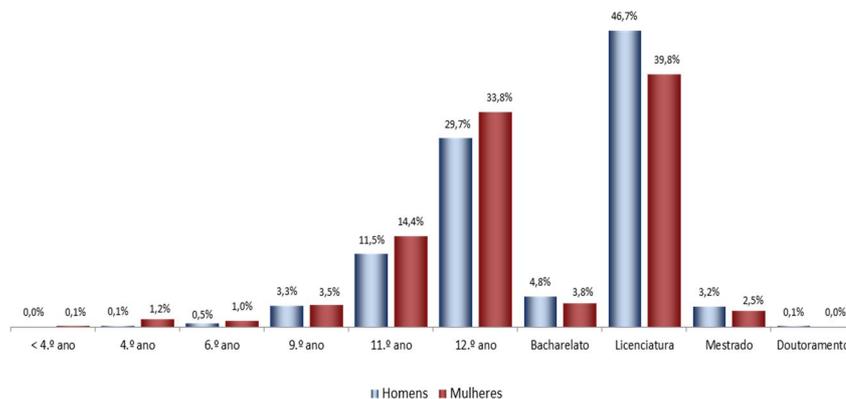
do já referido procedimento concursal e correspondente início de funções (estágio) na carreira de Inspeção Tributária. Em comparação com o ano de 2014, constata-se um aumento da taxa de formação superior (TFS) em 2,8%.

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária
(situação em 31 de dezembro de 2015, em % do total)



Da leitura do gráfico anterior, podemos constatar que a licenciatura (42,6%) e o 12.º ano de escolaridade (32,1%) são as habilitações com maior representatividade. As habilitações ao nível do 11.º ano de escolaridade são detidas por 13,2% dos trabalhadores. Ao nível dos graus académicos mais elevados (mestrado e doutoramento) constatamos que os mesmos são detidos por 2,86% dos trabalhadores.

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária e género
(situação em 31 de dezembro de 2015, em % do total)



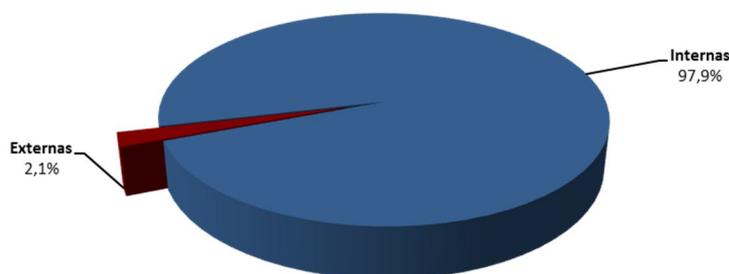
Analisando a distribuição das habilitações por género, apresentada no gráfico anterior, constatamos a existência de algumas assimetrias. Verifica-se uma superioridade dos elementos do género masculino, ao nível das habilitações superiores, face aos elementos do género feminino. Em concreto, 54,8% dos homens são detentores de habilitações superiores enquanto nas mulheres esse valor se cifra em 46,1%. Nas restantes habilitações a diferença entre géneros é diminuta, evidenciando-se uma maior representatividade de mulheres nas habilitações de nível inferior.

Formação profissional

Em 2015 registaram-se 54.650 participações em ações de formação profissional internas e externas, sendo que 99,6% (54.437) corresponderam a ações de curta duração (inferiores a 30 horas). A opção por formação de curta duração justifica-se pelo facto da grande maioria das ações ser dirigida a trabalhadores com conhecimentos técnicos que importa sobretudo aprofundar ou atualizar, apostando-se em ações orientadas para o “saber fazer” focadas na aquisição de competências específicas, com recurso a formação à distância ou a formação presencial de curta duração. A necessidade de conciliar cada vez mais a formação com o normal funcionamento dos serviços, face à crescente exiguidade dos recursos humanos determinou também a opção por este tipo de oferta.

Participações em ações de formação profissional em 2015

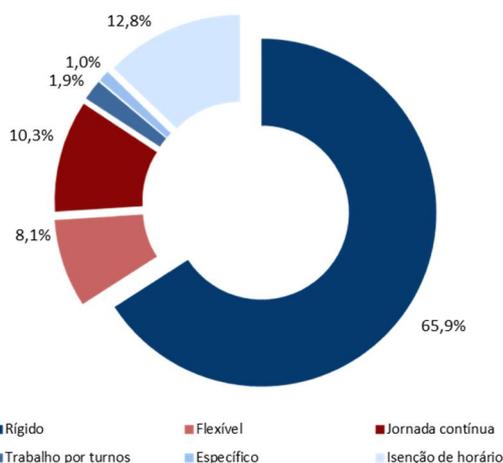
(Ações internas e externas, em percentagem do total)



Modalidades de horário

O tipo de horário predominante na AT é o horário rígido que abrange cerca de 65,9% dos trabalhadores. A modalidade de isenção de horário é aplicada a 12,8% dos trabalhadores, concretamente ao pessoal dirigente, às chefias tributárias e aos chefes de equipa multidisciplinar. A jornada contínua segue-se no tipo de horário mais praticado abrangendo 10,3% dos trabalhadores. Os horários menos praticados são o horário flexível (8,1%), o trabalho por turnos (1,9%) e o horário específico (1,0%).

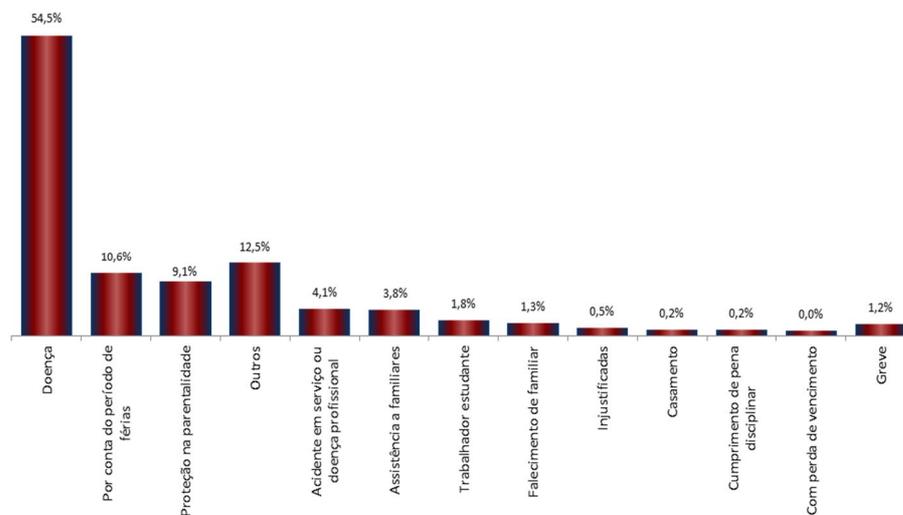
Tipos de horário de trabalho - 2015



Absentismo

Durante o ano de 2015, as ausências por doença foram o principal motivo de absentismo, representando 54,5% do total de ausências da AT. Outros motivos relevantes foram as faltas por conta do período de férias (10,6%) e por proteção na parentalidade (9,1%).

Motivos de ausência em 2015
(%)



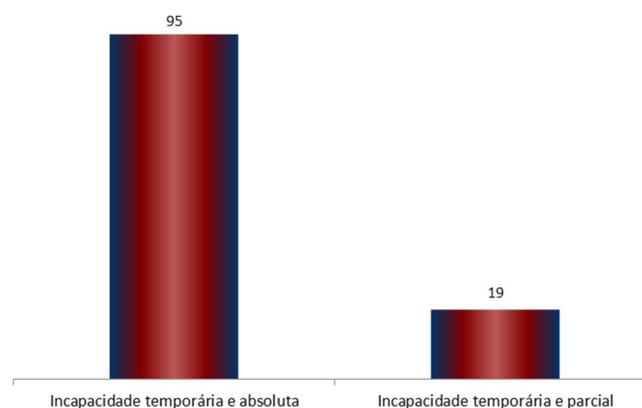
Segurança e saúde no trabalho

Em 2015, foram registrados 119 acidentes de trabalho, sendo 46 no local de trabalho e 73 *in itinere*.

O número de acidentes de trabalho com baixa médica foi de 84, pelo que a taxa de incidência dos acidentes de trabalho⁵ foi de 0,76% (0,49 % em 2014).

Do total de acidentes de trabalho, resultaram 95 casos de incapacidade temporária e absoluta e 19 casos de incapacidade temporária e parcial.

Casos de incapacidades dos acidentes de trabalho em 2015
(número)



⁵ Taxa de incidência dos acidentes de trabalho = n.º de acidentes de trabalho com baixa/total de efetivos x 100.

Movimentos de pessoal

No final do ano de 2015 constatou-se uma inversão da tendência decrescente de efetivos na AT verificada nos últimos anos, encontrando-se em exercício de funções, a 31 de dezembro de 2015, 11.122 trabalhadores, mais 360 face a 2014, correspondendo a um aumento de 3,3% dos efetivos.

► Entradas

Em 2015 registaram-se, entre admissões, regressos e fluxos internos de trabalhadores, 1.405 movimentos de entrada, conforme pode ser observado no quadro seguinte. De referir que, em 2015, os movimentos ocorridos ao nível das chefias tributárias foram considerados em “outras situações” por se considerar que a metodologia utilizada até à data, classificando-os em “comissão de serviço”, não resultaria na leitura mais adequada dos movimentos ocorridos, dada a sua natureza específica. Assim, dos 788 movimentos registados em “outras situações”, 63,7% são relativos a situações de início/fim de estágio resultante de procedimento concursal, 32,6% relativos a início/fim de situação de chefia, 3% relativos a movimentos internos de trabalhadores na AT e 0,6% relativos a trabalhadores que regressaram da situação de suspensão.

Da análise ao quadro seguinte, há ainda a destacar as 440 entradas por procedimento concursal, bem como o aumento de 83,8%, face a 2014, do número de entradas por mobilidade interna cifrando-se, em 2015, nas 125. Estas entradas surgem da necessidade da AT fazer face ao elevado número de saídas que se têm registado nos últimos anos e de reforçar determinadas áreas fulcrais para atingir os objetivos a que se propôs, tendo em conta, designadamente, o início de estágio na carreira de inspeção tributária de muitos trabalhadores da AT oriundos de outras carreiras e anteriormente colocados nos serviços de finanças ou nas direções de finanças.

Entradas em 2015

Tipo de entrada	Número	% face ao total
Procedimento concursal	440	31,3%
Cedência	6	0,4%
Mobilidade interna	125	8,9%
Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental	6	0,4%
Comissão de serviço	40	2,8%
Outras situações	788	56,1%
Total	1.405	100,0%

No motivo “comissão de serviço” foram agora, apenas, considerados os 40 movimentos de trabalhadores que iniciaram/terminaram as suas comissões de serviço em cargos dirigentes tenham elas ocorrido dentro ou fora da AT, restringindo-se assim o enquadramento deste motivo.

Entradas, em 2015, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	25	1,8%
Chefia tributária	151	10,7%
Pessoal de administração tributária	1.089	77,5%
Pessoal aduaneiro	8	0,6%
Pessoal de informática	8	0,6%
Pessoal do regime geral	124	8,8%
Pessoal de inspeção	0	0,0%
Total	1.405	100,0%

Numa análise das admissões/regressos por grupo profissional, podemos constatar, pelo quadro anterior, que o grupo de pessoal de administração tributária é responsável por 1.089 (77,5%) dos movimentos de entradas, sendo na sua maioria consequência do já referido procedimento concursal.

As chefias tributárias e os dirigentes, são responsáveis por 176 (12,5%) dos movimentos de entradas, sendo que estes fluxos referem-se, na sua maioria, aos processos de designação/nomeação e respetiva cessação, em cargos de dirigente e de chefia tributária, que implicam o registo de entrada no cargo e, após cessação da designação/nomeação, o registo de entrada na categoria. O pessoal do regime geral representa 124 (8,8%) das admissões/regressos, sendo 94,4% destes casos relativas a início/fim de situações de mobilidade.

► Saídas

Em 2015, tal como se pode verificar no quadro seguinte, ocorreram 1.045 movimentos de saídas, o que representa um aumento de 11% face ao ano transato. Da análise do quadro, verifica-se 148 saídas por aposentação, o que, em relação ao período homólogo, representa uma redução de 72,9%.

Saídas em 2015

Motivo de saída	Número	% face ao total
Falecimento	23	2,2%
Aposentação	148	14,2%
Conclusão sem sucesso do período experimental	4	0,4%
Mobilidade interna	14	1,3%
Cedência	1	0,1%
Denúncia (por iniciativa do trabalhador)	17	1,6%
Cessação por mútuo acordo	0	0,0%
Comissão de serviço *	25	2,4%
Outras situações	813	77,8%
Total	1.045	100,0%

*Como referido anteriormente, o motivo "comissão de serviço" foi utilizado para registar as movimentações de trabalhadores nos cargos de dirigente e de chefia tributária que ocorreram essencialmente no seio da AT.

Antes de efetuar a análise das “Outras situações” e das “Comissões de Serviço” importa reforçar a adoção da metodologia seguida no registo das entradas/regressos no que concerne a dirigentes e chefias tributárias. Nas “Outras Situações” encontram-se contabilizados 813 movimentos, dos quais 498 (61,3%) são relativos a trabalhadores da AT que iniciaram/cessaram funções como inspetor tributário estagiário em sequência do já referido procedimento concursal, 258 inícios/fins de chefias tributárias (31,7%) e os restantes 7% distribuídos por situações não previstas nos mapas do balanço social (ex: licença sem remuneração de longa duração; suspensão).

Nas “Comissões de Serviço” registam-se 25 situações, representando 2,4% do total de movimentos de saída. Face ao ano transato, verifica-se uma diminuição de 72 saídas, o equivalente a um decréscimo de 74,2%.

No que concerne à distribuição das saídas por grupos profissionais, podemos verificar, no quadro seguinte, que o grupo de pessoal de administração tributária foi o que registou o maior número de saídas (750, equivalente a 71,8%), sendo também de realçar 68 saídas de pessoal das carreiras do regime geral (6,5%). Na estrutura dirigente registaram-se 35 saídas, resultantes de cessação de funções em cargos de dirigente, intermédio e superior, enquanto nas chefias tributárias verificaram-se 166 saídas.

Saídas, em 2015, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	35	3,3%
Chefia tributária	166	15,9%
Pessoal de administração tributária	750	71,8%
Pessoal aduaneiro	22	2,1%
Pessoal de informática	4	0,4%
Pessoal do regime geral	68	6,5%
Total	940	100,0%

Os dados precedentes permitem-nos concluir que a taxa de cobertura na AT, em 2015, cifrou-se em 134,4%. Importa relembrar que estes valores refletem a conclusão do procedimento concursal de pessoal de administração tributária e correspondente início de funções (estágio) na carreira de Inspeção Tributária.

Leque salarial

Analisando a informação da estrutura salarial da AT em 2015, apresentada no quadro abaixo, verifica-se que os escalões remuneratórios mensais dos 1.751-2000 euros, 2.001-2.250 euros, 2.501-2.750 euros e 2.751-3.000 euros concentram o maior número de trabalhadores (62,2%). De referir que, em termos acumulados, 91,2% dos colaboradores encontram-se nos escalões remuneratórios mensais até 3.000 euros.

Estrutura salarial por género – 2015

Escalão de remuneração	Homens	Mulheres	Total		Total Acumulado	
	Número	Número	Número	% do total	Número	% do total
Até 500 euros	0	2	2	0,0%	2	0,0%
501-1000 euros	62	394	456	4,1%	458	4,1%
1001-1250 euros	129	483	612	5,5%	1.070	9,6%
1251-1500 euros	424	613	1.037	9,3%	2.107	18,9%
1501-1750 euros	225	396	621	5,6%	2.728	24,5%
1751-2000 euros	955	1.022	1.977	17,8%	4.705	42,3%
2001-2250 euros	579	968	1.547	13,9%	6.252	56,2%
2251-2500 euros	229	269	498	4,5%	6.750	60,7%
2501-2750 euros	794	1.070	1.864	16,8%	8.614	77,5%
2751-3000 euros	670	863	1.533	13,8%	10.147	91,2%
3001-3250 euros	177	130	307	2,8%	10.454	94,0%
3251-3500 euros	128	146	274	2,5%	10.728	96,5%
3501-3750 euros	93	93	186	1,7%	10.914	98,1%
3751-4000 euros	41	47	88	0,8%	11.002	98,9%
4001-4250 euros	33	29	62	0,6%	11.064	99,5%
4251-4500 euros	26	9	35	0,3%	11.099	99,8%
5501-5750 euros	3	6	9	0,1%	11.108	99,9%
5251-5500 euros	2	0	2	0,0%	11.110	99,9%
5501- 5750 euros	6	5	11	0,1%	11.121	100,0%
Mais de 6000 euros	0	1	1	0,0%	11.122	100,0%
Total	4.576	6.546	11.122	100,0%		



VI. AVALIAÇÃO FINAL

1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)

1.1 Grau de concretização dos objetivos

O quadro seguinte apresenta, de modo sintetizado, o grau de execução dos indicadores relativos a cada um dos quatro objetivos operacionais definidos para 2015, face às respetivas metas estabelecidas para o conjunto do ano.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Indicadores	Meta		Resultado	Taxa de realização %	Ponderação %	Taxa de realização ponderada %
			Intervalo	Ponto médio				
Eficácia	1	1	[1.000;1.200]	1.100,0	1.286,9	121,0	50,0	60,5
		2	[1.200;1.500]	1.350,0	1.438,8	100,0	50,0	50,0
	2	3	[85;88]	86,5	90,8	112,6	25,0	28,2
		4	[70;80]	75,0	88,7	122,8	25,0	30,7
		5	[70;80]	75,0	82,7	112,9	20,0	22,6
		6	[75;85]	80,0	91,0	113,8	30,0	34,1
Eficiência	3	7	[70;95]	82,5	111,6	85,1	35,0	29,8
		8	[25;30]	27,5	25,7	100,0	35,0	35,0
		9	[14;18]	16,00	06:20	124,2	30,0	37,3
	4	10	[95;98]	96,5	96,3	100,0	25,0	25,0
		11	[77;80]	78,5	77,6	100,0	25,0	25,0
		12	[75;85]	80,0	76,2	100,0	25,0	25,0
		13	[55;70]	62,5	88,6	125,1	25,0	31,3
Qualidade	5	14	[72;78]	75,0	71,0	98,7	35,0	34,5
		15	[21;24]	22:30	16:25	112,2	35,0	39,3
		16	[14;18]	16,0	11,7	117,9	30,0	35,4

O QUAR da AT referente a 2015 é constituído por dezasseis indicadores, dos quais nove (56%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 1, 3, 4, 5, 6, 9, 13, 15, 16), cinco (31%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 2, 8, 10, 11, 12) e os restantes dois (13%) apresentaram resultados abaixo do planeado (indicadores 7, 14).

A taxa de realização de cada objetivo operacional resulta do somatório das taxas de realização ponderadas de todos os indicadores que dele fazem parte. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2015, em termos dos objetivos operacionais.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	40%	110,5%	44,2%
	2	60%	115,6%	69,3%
Eficiência	3	60%	102,0%	61,2%
	4	40%	106,3%	42,5%
Qualidade	5	100%	109,2%	109,2%

Atendendo aos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, conclui-se que o objetivo 1 “Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras”, o objetivo 2 “Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras”, o objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas”, o objetivo 4 “Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos” e o objetivo 5 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos” foram todos superados.

A avaliação global do desempenho da AT resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2015.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	45%	113,5%	51,1%
Eficiência	40%	103,7%	41,5%
Qualidade	15%	109,2%	16,4%
Avaliação global do desempenho da AT			109,0%

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2015 situou-se nos 109%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT. Verifica-se, assim, que em 2015 a AT reforçou o seu desempenho enquanto organização e melhorou os serviços por si prestados.

1.2 Justificação dos desvios

Em 2015, todos os objetivos foram superados, tendo, no entanto, os seguintes indicadores registado desvios negativos:

- Indicador 7, referente às informações vinculativas, cuja meta fixada entre 70 e 95 dias, obteve um resultado de 111,6 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 85,1%. A informação disponível para 2015 evidencia um comportamento desfavorável deste indicador ao longo do ano face à meta definida e também face ao verificado no ano anterior. Estes desvios devem-se sobretudo à coincidência de dois fatores, designadamente o aumento do grau de complexidade dos pedidos e a redução dos recursos técnicos disponíveis para responder aos mesmos.
- Indicador 14, referente ao nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal *Internet*, cuja meta fixada entre 72% e 78%, apresentou um resultado de 71,0%, resultado que ficou abaixo do intervalo definido como meta, correspondendo-lhe uma taxa de realização de 98,7%. Os resultados alcançados sofrem o reflexo de alguns dos pressupostos que estão na base do inquérito, nomeadamente a época do ano em que é realizado (os utilizadores gerais apresentam uma frequência sazonal de acesso ao Portal, enquanto que os utilizadores profissionais utilizam o Portal com regularidade ao longo do ano) e a heterogeneidade do universo inquirido.

Em contrapartida, é de destacar a evolução positiva observada ao nível dos seguintes indicadores:

- Indicador 1, referente à cobrança coerciva, cuja meta fixada entre 1.000 e 1.200 milhões de euros foi superada pelo resultado registado de 1.286,9 milhões de euros, que correspondeu a uma taxa de realização de 121%. Para o resultado positivo verificado neste indicador contribuiu a melhoria da eficácia na tramitação dos processos de execução fiscal, bem como o estreito acompanhamento que é efetuado da carteira da dívida, com incidência maior no controlo diário da instauração e cobrança coerciva.
- Indicador 3, referente às declarações de IRS entregues por via eletrónica, cuja meta fixada entre 85% e 88% foi superada pelo resultado registado de 90,8%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 112,6%. O resultado positivo verificado neste indicador reflete o impacto positivo da estratégia da AT para fomentar a utilização dos serviços eletrónicos.
- Indicador 4, referente à eficácia processual nas infrações fiscais, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada pelo resultado registado de 88,7%, que correspondeu a uma taxa de realização de 122,8%. A evolução positiva verificada neste indicador é justificada, principalmente, pelo aumento da eficácia processual da componente SCO, explicada pela menor instauração de processos de contraordenação relacionados com o não pagamento de portagens nas autoestradas e pela redução verificada na instauração automática de processos relacionados com o não pagamento de IUC.
- Indicador 5, referente à eficácia processual no contencioso administrativo, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada pelo resultado registado de 82,7%, que correspondeu a uma taxa de realização de 112,9%. O resultado positivo verificado neste indicador é justificado, principalmente, pela melhoria da eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços centrais, reduzindo-se, desse modo, o saldo de processos pendentes, sobretudo de processos de recurso hierárquico.
- Indicador 6, referente à taxa de resolução de divergências, cuja meta fixada entre 75% e 85% foi superada pelo resultado registado de 91,0%, que correspondeu a uma taxa de realização de 113,8%. Este indicador foi inserido no QUAR da AT, pela primeira vez, em 2015, não se conhecendo, por isso, dados anteriores que permitam a sua comparação. Ainda assim, este indicador revelou um resultado bastante positivo, decorrente da preocupação da AT em assegurar um apuramento criterioso de seleção das divergências e da capacidade dos serviços na sua análise e procedimentos consequentes.
- Indicador 9, referente ao desalfandegamento na importação, medido em tempo médio, em horas, cuja meta fixada entre 14 e 18 horas foi superada pelo resultado registado de 6 horas e 20 minutos, que correspondeu a uma taxa de realização de 124,2%. O resultado positivo verificado neste indicador é justificado pela cada vez maior simplificação e aceleração do processo de desalfandegamento das mercadorias, através da desmaterialização da declaração aduaneira e da realização de controlos mais eficientes.
- Indicador 13, referente aos efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação, cuja meta fixada entre 55% e 70% foi superada pelo resultado registado de 90,1%, que correspondeu a uma taxa de realização de 125,1%. O desvio positivo verificado neste indicador é justificado, fundamentalmente, pela importância dada à segurança da informação fiscal e aduaneira, que envolveu a quase totalidade dos trabalhadores da AT.

- Indicador 15, referente ao tempo médio de espera para atendimento presencial, cuja meta fixada entre 21 e 24 minutos foi superada pelo resultado registado de 16 minutos e 25 segundos, que correspondeu a uma taxa de realização de 112,2%. O resultado positivo verificado neste indicador é justificado pela melhoria conseguida na gestão dos recursos disponíveis nesta área.
- Indicador 16, referente ao tempo de resposta às reclamações ao atendimento, no âmbito da RCM 189/96, cuja meta fixada entre 14 e 18 dias foi superada pelo resultado registado de 11,7 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 117,9%. O resultado positivo verificado neste indicador é justificado, fundamentalmente, pelo esforço acrescido que tem sido desenvolvido pela AT, no sentido de analisar e responder atempadamente a este tipo de reclamações, procurando assim melhorar a relação que mantém com o contribuinte.

2. Menção proposta

Da análise efetuada, ficou demonstrado que a AT superou todos os cinco objetivos operacionais definidos, sendo estes: objetivo 1 “Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras”, o objetivo 2 “Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras”, o objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas”, objetivo 4 “Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos” e o objetivo 5 “Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos”.

Deste modo, face ao nível de desempenho globalmente evidenciado pela AT em 2015, afigura-se-nos que a menção final qualitativa que lhe deverá ser atribuída é a constante da alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro (alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro), ou seja: *Desempenho bom*.

3. Conclusões prospetivas

Considerando o desempenho alcançado em 2015, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT, no desenvolvimento da sua atividade em 2016, procurará continuar a maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes e ao Estado, pondo em prática, entre outros, os seguintes projetos que se traduzirão no incremento dos seus níveis de desempenho:

- **Renovação do Portal das Finanças**

O Portal das Finanças representa o canal privilegiado de interação entre os contribuintes e a AT tendo, em 2015, sofrido uma alteração de base tecnológica que visou a dotação de uma disponibilidade acrescida e preparou o caminho para uma segregação técnico funcional dos diferentes serviços disponibilizados.

Encontrando-se, neste momento, concluída a construção das componentes técnicas e tecnológicas que permitem levar a cabo esta separação é chegada a altura de evoluir funcionalmente o Portal das Finanças de modo a que os serviços disponibilizados pela AT possam estar cada vez mais próximos das necessidades dos contribuintes e operadores económicos e, ao mesmo tempo, promover o aumento do *compliance* por parte destes.

Assim sendo, a evolução do Portal das Finanças para 2016 prevê a reorganização funcional dos serviços disponibilizados, numa clara aproximação à forma como os contribuintes veem a organização lógica do Portal das Finanças. Deste modo, a estruturação de funcionalidades e serviços estará de acordo com as características de cada utilizador do Portal das Finanças, permitindo que a utilização dos serviços disponibilizados seja simplificada para o contribuinte.

Também em matéria de simplificação de utilização, a implementação de mecanismos que permitam apoiar o utilizador do Portal das Finanças na utilização das funcionalidades e serviços disponibilizados, assim como a simplificação de serviços constitui um dos objetivos principais na estratégia de renovação do Portal das Finanças.

Do ponto de vista da promoção do *compliance*, serão implementados mecanismos que permitam colocar em evidência e direcionem o utilizador para o cumprimento de obrigações individuais a que esteja obrigado num determinado momento. Tais mecanismos irão permitir concentrar o utilizador do Portal das Finanças no cumprimento das obrigações de forma célere.

Para além dos mecanismos anteriormente referidos, será implementada uma área pessoal do contribuinte a partir da qual, de acordo com as características do mesmo, lhe será possível não só ter a perceção da sua situação global perante a AT, mas também aceder de forma rápida e simplificada às funcionalidades e serviços que sejam mais relevantes para a sua situação, num determinado momento.

Será dada ainda continuidade à evolução funcional e tecnológica de funcionalidades e serviços já existentes de modo a que os mesmos sejam plenamente integrados na estratégia global de evolução do Portal das Finanças.

- **Aplicações para dispositivos móveis**

Ciente do facto de que a utilização das *apps* facilita o quotidiano dos utilizadores, fornecendo-lhes as mais diversas funcionalidades através de dispositivos móveis, e de que uma larga maioria dos contribuintes poderá beneficiar destes serviços, a AT, na sequência do esforço já desenvolvido para disponibilização, em mais este canal, de serviços de qualidade e comodidade, tem prevista a continuação desta prática.

Nesse sentido, não obstante a complexidade dos processos inerentes à estrutura e configurações do *software* a ser produzido, a diversidade de dispositivos em que poderão operar, as especificações de *hardware* e a multiplicidade de plataformas que as vão disponibilizar, a utilização e o desenvolvimento de aplicações para dispositivos móveis impõem-se, constituindo uma oportunidade e uma vantagem que não poderão ser negligenciadas.

- **Alfândegas 2020: Implementação do Código Aduaneiro da União**

Com a entrada em aplicação do pacote legislativo aduaneiro da União Europeia, a 1 de maio de 2016, a AT terá que elencar, como prioritário, o novo Código Aduaneiro da União (CAU), face às responsabilidades nacionais e internacionais que a respetiva implementação implica, quer pelas administrações, quer pelos operadores económicos.

Neste quadro, o Programa Alfândegas 2020 constitui um instrumento fundamental para a sua concretização, assumindo particular relevância na fase atual do CAU como suporte no

funcionamento e modernização da união aduaneira, no reforço do mercado interno, no reforço da capacidade administrativa das autoridades aduaneiras e na facilitação do comércio.

Para a concretização destes objetivos, a AT prosseguirá, em 2016, com a racionalização e desmaterialização de processos, o alargamento do âmbito de utilização dos sistemas decorrentes de outro tipo de visão estratégica e de soluções tecnológicas, que estão consubstanciadas em vários documentos comunitários, dos quais se salientam o MASP (*Multi-Annual Strategic Plan*) que estabelece os objetivos a concretizar no âmbito das alfândegas eletrónicas até 2020.

O cumprimento deste planeamento comunitário plurianual implica a continuação da alteração de sistemas existentes e a implementação de novos sistemas dos quais se destacam as Decisões Aduaneiras, o Sistema Automatizado da Exportação, o Desalfandegamento Centralizado na Importação, o Sistema do Operador Registado na Exportação, o Sistema de Trânsito, o CCN2 e a Gestão de Utilizadores e Assinatura Digital, este último com grande impacto na área de segurança.

- **Apoio e promoção ao cumprimento voluntário (*compliance*)**

Na ação de apoio e promoção ao cumprimento voluntário das obrigações fiscais e aduaneiras, serão fortalecidas as iniciativas tendentes a aproximar os contribuintes da AT, promovendo o cumprimento voluntário das obrigações fiscais, a cidadania fiscal e o combate à economia paralela, através duma sólida relação entre os contribuintes e a Administração Tributária.

Nesse âmbito, a implementação do sistema e-fatura veio reforçar a função de *compliance*, através do desenvolvimento de uma cultura de cidadania fiscal, em que o combate à economia paralela e à evasão fiscal não é uma tarefa exclusiva da Administração Tributária nem do Estado, mas de todos os cidadãos.

Assim, e para a promoção do dever de cidadania fiscal enquanto instrumento de combate à economia paralela, o objeto do sorteio “Fatura da Sorte” que, desde a sua criação, em 2014, até março de 2016, consistiu num prémio sob a forma de um veículo automóvel, passa a ter outra natureza – Certificados do Tesouro. Esta mudança visa estimular o aforro dos cidadãos contribuintes, promovendo os produtos de poupança do Estado.

Ainda relativamente ao sistema e-fatura agiliza-se o tratamento das divergências de valores declarados pelos agentes económicos e os valores das faturas comunicados, através da disponibilização de alertas e respostas pré-definidas, automatizando o tratamento das mesmas e facilitando o cumprimento voluntário duma forma bastante simples, pelos agentes económicos.

Dá-se continuidade ao PAELAC - Plano de ações externas Locais, de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário, nomeadamente no âmbito do início duma atividade comercial, prestando apoio e informação sobre as respetivas obrigações fiscais.

No âmbito do atendimento eletrónico e-balcão, contribuindo para uma maior eficiência deste canal de comunicação com a AT, no momento da submissão da questão vai ser disponibilizada a informação existente sobre o assunto questionado, permitindo aos contribuintes obter a resposta de imediato pelo que, somente nos casos de ausência de informação, haverá necessidade de prosseguir com a submissão da questão.



1. Atividades desenvolvidas em 2015 – Avaliação da execução

➤ Resumo da execução das atividades por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Número de Atividades em 2015		Número de Atividades - execução 2015			
	Planeadas (1)	Eliminadas (2)	Avaliadas $(3)=(1)-(2)$ $(3)=(4)+(5)+(6)$	Totalmente concluídas (4)	Parcialmente concluídas (5)	Não executadas (6)
AGCI	6	-	6	3	3	-
AGI	5	-	5	4	1	-
ASA	6	-	6	6	-	-
AJTFF	6	-	6	6	-	-
AAP	5	-	5	5	-	-
AGOC	7	-	7	7	-	-
ASI	7	-	7	6	-	1
UGRC	5	-	5	5	-	-
DSIRS	3	-	3	3	-	-
DSIRC	5	-	5	3	2	-
DSIVA	9	-	9	9	-	-
DSIMI	9	-	9	9	-	-
DSIMT	7	-	7	7	-	-
DSA	9	-	9	6	3	-
DSC	5	-	5	5	-	-
DSR	5	-	5	5	-	-
DSCC	8	-	8	8	-	-
DSRC	3	-	3	3	-	-
DSPCIT	5	1	4	4	-	-
UGC	6	-	6	6	-	-
DSIFAE	4	-	4	4	-	-
DSJT	5	-	5	5	-	-
DSGCT	6	-	6	6	-	-
CEF	11	-	11	11	-	-
DSCJC	7	-	7	7	-	-
DSAI	7	-	7	7	-	-
DSF	4	-	4	4	-	-
DSPCG	5	-	5	5	-	-
DSGRF	2	-	2	2	-	-
DSIE	8	-	8	8	-	-
DSRI	5	-	5	5	-	-
DSCAC	8	-	8	8	-	-
DSIECIV	11	-	11	11	-	-
DSTA	7	-	7	7	-	-
DSRA	12	-	12	12	-	-
DSL	6	-	6	6	-	-
DSTAL	5	-	5	5	-	-
DSCRI	8	-	8	8	-	-
DSAFA	8	-	8	4	2	2
Total	250	1	249	235	11	3

► Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas

Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar o cumprimento declarativo e de liquidação	Controlo das inscrições/atualizações das matrizes	DSIMI	100%
	Controlo dos benefícios fiscais e das isenções informatizadas		100%
	Otimização do sistema de liquidação		100%
Assegurar o desempenho das atribuições de âmbito internacional	Negociação de CDTs	CEF	100%
	Participar nas reuniões no âmbito da OCDE e União Europeia		100%
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Aumentar a eficácia da ação inspetiva	DSAFA	100%
	Aumentar a eficácia da atividade de natureza fiscalizadora		0%
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro de veículos	DSIMT	100%
	Efetuar o cruzamento da informação remetida pelas entidades na Mod. 11 e IMT liquidado		100%
	Efetuar o cruzamento da informação remetida pelas entidades na Mod. 11 e o registo de contribuintes		100%
Elaborar o PNAITA e os Relatórios de Atividades respetivos da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes.	Elaborar relatórios mensais de atividades da Inspeção Tributária a nível Nacional e por Unidade Orgânica	DSPCIT	100%
Investigar sujeitos passivos potencialmente envolvidos em esquemas de fraude	Realizar ações de investigação com vista à deteção de esquemas de fraude	DSIFAE	100%
Otimizar a área da investigação criminal	Assegurar a execução das diligências no âmbito da investigação criminal	DSAFA	61%
	Garantir uma harmonização de procedimentos inter-serviços		50%
Promover a cooperação e a adoção das melhores práticas de controlo, métodos e instrumentos de trabalho	Realizar ações de monitorização do curso de e-learning elaborado pela UE, sobre controlos à importação e exportação de precursores de droga, destinado à indústria	DSL	100%
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre licenciamento e controlo de bens de duplo uso		100%
Realizar inspeções (internas e/ou externas) e produzir 90% de relatórios de excelência (internos ou externos) que preenchem os requisitos do Questionário de Revisão/ Auditoria	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	100%
	Realizar auditorias internas e externas		100%
Realizar processos de investigação criminal	Realizar atos de investigação em inquéritos (investigação criminal - art.º 40º RGIT)	DSIFAE	100%

Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Recuperar imposto não declarado e potencialmente em falta através de correções e RV (partilhado UGC/divisões de Inspeção/obrigatório p/ todos os avaliados)	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100%
Reforçar a cooperação institucional com entidades externas	Promover a cooperação administrativa entre a AT e outras entidades, tendo em vista a troca regular de informações relativas à luta contra a fraude e evasão fiscal	DSAFA	100%
	Realizar operações conjuntas		100%
Selecionar contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	Realizar 8 seleções de contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	DSPCIT	100%
Selecionar sujeitos passivos para investigação	Selecionar sujeitos passivos para investigação	DSIFAE	100%

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a qualidade, fiabilidade e atualização dos dados do Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes	Rever os manuais de início e de alterações de atividade, de forma a atualizar a informação, na sequência das alterações legislativas para 2015	DSRC	100%
Assegurar os interesses financeiros da Comunidade Europeia	Preparar e acompanhar a tramitação dos processos relativos à colocação à disposição dos recursos próprios tradicionais	DSTA	100%
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Controlar o crédito de imposto por dupla tributação jurídica internacional	DSRI	100%
	Controlar o cumprimento das obrigações declarativas dos titulares de rendimentos da diretiva da poupança		100%
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário em IRC	Apoiar projetos informáticos relativos à campanha da DM22	DSIRC	100%
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário em IRS	Conceber e melhorar as aplicações informáticas	DSIRS	100%
Facilitar o cumprimento voluntário	Elaborar folhetos informativos e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCAC	100%
	Gerir o conteúdo do Portal da AT (Internet e intranet) e colaborar com outras entidades nesse âmbito		100%
Garantir a contabilização e conciliação das receitas no SGR	Apurar os valores mensais da Receita de Estado	DSCC	100%
	Efetuar a conciliação mensal da receita do Estado		100%
	Efetuar a conciliação mensal dos reembolsos e restituições		100%
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território PT e na Comunidade	Executar funções de análise de risco em matéria de segurança e proteção (DSE-declaração sumária de entrada)	DSAFA	100%
	Executar funções de análise e de avaliação do risco, designadamente, com recurso ao sistema de seleção automática, com o objetivo de orientar, de forma inteligente as atividades de controlo das Alfândegas		0%
Incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Apreciar as situações complexas detetadas pelos Serviços Centrais e Regionais e definir procedimentos técnicos de inspeção	DSPCIT	100%
	Monitorizar mensalmente a atividade da Inspeção Tributária		100%
Potenciar a informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	Acompanhar o sorteio fatura da sorte	UGRC	100%
	Enviar e disponibilizar a informação facultativa de apoio ao cumprimento voluntário		100%
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organizar e desenvolver sessões informativas de natureza presencial e virtual junto dos operadores económicos	DSF	100%
Promover o cumprimento do dever de pagamento voluntário e a regularização dos incumprimentos	Ações de promoção do pagamento e de incentivo ao cumprimento	DSGCT	100%
Realizar pedidos recebidos no âmbito da cooperação administrativa	Trocar informação com os outros Estados-membros ao abrigo do regulamento (CE) nº 904/2010	DSIFAE	100%

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Analisar processos e realizar estudos	Analisar/tratar processos	DSIMT	100%
	Realizar estudos e análises		100%
	Responder a pedidos de informação		100%
Apoiar os serviços da AT na tramitação dos processos de contencioso e infrações tributárias	Elaborar instruções	DSJT	100%
	Elaborar instrumentos de gestão e documentos metodológicos		100%
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Recuperação de saldo de processos de consulta	DSIVA	100%
	Resolver processos de consulta		100%
	Resolver processos de informação vinculativa		100%
	Avaliar atempadamente os pedidos dos operadores económicos no âmbito do National Helpdesk (NHD) do EMCS, SIC-EU	DSIECIV	100%
	Elaborar e reformular atempadamente FAQ		100%
	Responder com celeridade aos pedidos dos clientes internos e externos		100%
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Responder a solicitações dos contribuintes ou dos serviços	DSRC	100%
Aumentar a produtividade em IRC	Análise de e-mails	DSIRC	100%
	Eficiência processual do contencioso administrativo		96,4%
	Realização de processos		100%
	Responder a solicitações dos contribuintes		100%
Aumentar a qualidade da avaliação	Monitorizar o trabalho desenvolvido pelos peritos avaliadores	DSA	100%
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês		100%
	Realizar ações de formação a entidades externas à AT (Câmaras municipais, peritos locais, peritos independentes)		100%
Aumentar a taxa de conclusão dos processos de parecer reduzindo o tempo médio de pendência	Participação em grupos de trabalho	DSCJC	100%
	Prestar apoio jurídico		100%
Diminuir os prazos médios de resposta	Realizar processos relativos a pedidos de informação vinculativa	DSIRC	47,4%
	Analisar e responder aos pedidos dos Tribunais	DSIRS	100%
Garantir o tratamento de pedidos de reembolsos/restituições	Análise dos pedidos restituição	DSCC	100%
	Receção e tratamento dos pedidos de reembolsos e restituições de receitas aduaneiras		100%
Informar e decidir os processos de contencioso administrativo	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100%

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Melhorar a eficiência dos serviços	Acompanhar e monitorizar as recomendações de auditorias	DSR	100%
	Identificar e monitorizar as questões mais frequentes		100%
Melhorar o apoio ao contribuinte	Analisar e tratar os processos técnicos de troca de identificadores	DSC	100%
Melhorar o tempo de resposta na área do contencioso administrativo	Resolver processos de recurso hierárquico	DSIVA	100%
	Resolver processos de revisão oficiosa		100%
Melhorar o tempo de resposta na apreciação dos meios de reação gratuitos	Apreciação de reclamações	DSIECIV	100%
	Apreciação de recursos hierárquicos		100%
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Análise e prestação de informações vinculativas	DSIMI	100%
	Conclusão de processos com melhores níveis de desempenho		100%
	Estudo e divulgação de orientações genéricas		100%
	Apreciar e responder aos pedidos dos operadores económicos sobre emissão de informações pautais vinculativas (IPV)	DSTA	100%
	Elaborar instruções administrativas		100%
Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	100%	
Reduzir o número de processos e agilizar a troca de informação no âmbito da cooperação internacional	Analisar/tratar processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSRI	100%
	Analisar/tratar processos de reembolsos internacionais		100%
Reduzir o prazo de pagamento de reembolsos de IVA	Analisar, tratar e autorizar o pagamento de processos de reembolsos de IVA	DSR	100%
	Elaborar propostas de ações inspetivas		100%
Reduzir o tempo de conclusão de processos (Contencioso)	Analisar e tratar os processos planeados no próprio ano	DSR	100%
Reduzir o tempo de resposta aos serviços e aos cidadãos	Responder aos pedidos de esclarecimento dos Contribuintes	DSC	100%
	Responder aos pedidos de esclarecimento dos Serviços		100%
Reduzir o tempo de resposta nos processos técnicos	Analisar e tratar os processos do pp ano e de anos anteriores	DSC	100%
	Controlar o nº de pendências na instauração de processos		100%
Reduzir os tempos de resposta nos serviços prestados e incrementar a produção de instruções administrativas	Apoiar os utilizadores dos sistemas informáticos declarativos	DSRA	100%
	Apreciar e responder às solicitações efetuadas por agentes económicos, outros serviços ou entidades		100%
	Elaborar instruções administrativas		100%
Reduzir os tempos de tramitação processual e promover a resolução de processos	Monitorizar as infrações tributárias e aduaneiras	DSJT	100%
	Monitorizar o contencioso tributário e aduaneiro		100%

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Acompanhar os níveis de desempenho da AT	Acompanhar os níveis de desempenho das alfândegas e propor medidas corretivas	DSRA	100%
	Realizar ações de formação		100%
	Tratar e difundir dados referentes aos movimentos de importação e exportação		100%
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Edição de informação documental eletrónica	CEF	100%
	Edição de publicações eletrónicas		100%
	Proceder aos registos e rever os registos bibliográficos		100%
Assegurar a disponibilização da informação contabilística e estatística das receitas de Estado / Regiões Autónomas / Municípios	Apuramento das receitas da Regiões Autónomas	DSCC	100%
	Apuramento diário da evolução da receita voluntária e executiva		100%
Assegurar a elaboração de instrumentos de Gestão da AT	Elaborar os instrumentos de gestão da AT	DSPCG	100%
Assegurar a entrada do processamento dos vencimentos no GERUP	Integrar o processamento de vencimentos no GERUP	DSGRF	100%
Assegurar a execução de pequenas obras de conservação/reparação no parque imobiliário afeto à AT	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT	DSIE	100%
	Realizar as obras de conservação em imóveis do parque imobiliário da AT		100%
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Elaborar relatórios de inspeção técnica a instalações da AT	DSIE	100%
	Manter os equipamentos passivos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar de planos de emergência nos edifícios da AT		100%
	Recolha diária de informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução		100%
Assegurar a participação em reuniões no âmbito de questões de licenciamento de comércio externo de produtos industriais e estratégicos	Elaborar relatórios de reuniões	DSL	100%
Assegurar a preparação dos elementos de síntese para o apuramento da despesa fiscal	Elaborar síntese apuramento despesa fiscal	DSPCG	100%
Assegurar a qualidade do serviço prestado	Elaborar pareceres sobre o enquadramento jurídico-tributário	CEF	100%
	Participar em ações de formação e de divulgação nas áreas tributária e aduaneira		100%
	Preparar as edições do Boletim Ciência e Técnica Fiscal e dos Cadernos de Ciência e Técnica Fiscal		100%
Assegurar a realização de estudos/projetos de remodelação/reinstalação e garantir a organização do cadastro e gestão patrimonial do parque imobiliário afeto à AT	Devolver os espaços desnecessários para desenvolvimento da atividade da AT	DSIE	100%
	Levantamento dos dados dos imóveis próprios e arrendados afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIIE		100%
	Realizar estudos e projetos		100%

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a resposta célere a solicitações e a diligências processuais nos processos judiciais	Responder a solicitações dos contribuintes, tribunais, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	DSJT	100%
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Realizar auditorias internas	DSAI	100%
Aumentar a eficiência dos serviços	Elaborar estudos no âmbito da legislação comunitária em particular ao nível da regulamentação de aplicação do CAU	DSRA	100%
	Elaborar requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos		100%
	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020		100%
Aumentar a eficiência no atendimento telefónico	Apoiar a estrutura de atendimento telefónico (serviços regionais e locais)	DSCAC	100%
	Responder às questões formuladas telefonicamente pelos contribuintes e operadores económicos para o CAT Central		100%
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI	100%
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria		100%
	Realizar ações de formação específica em auditoria		100%
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Atualizar os sistemas de cobrança coerciva e de gestão	DSGCT	100%
	Criar novas aplicações		100%
Concretizar o plano anual de atividades	Controlar a execução dos projetos	AGCI	100%
		AJTFF	100%
		ASA	100%
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100%
	Gerir a execução dos projetos aprovados	AAP	100%
	Planear conceber e acompanhar o ciclo de desenvolvimento de projetos	AGCI	97,3%
AGI		100%	
ASA		100%	
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais.	Assegurar a participação nas Reuniões da OLAF, do comité de gestão de Quioto, no Comité de reforço de capacidades, entre outras, de vertente aduaneira	DSCRI	100%
	Assegurar a preparação das reuniões de diretores-gerais dos Estados-membros da UE e da Turquia (Club), na Reunião de diretores-gerais das alfândegas da América-Latina, Espanha e Portugal (COMUCAM/COMALEP) e na Reunião dos DG das Alfândegas da CPLP		100%
Desenvolver mecanismos que permitam reduzir custos de contexto	Elaborar informações com os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos automáticos em sede de IVA e de IR. Elaborar informações com os critérios de seleção com vista à cessação oficiosa	DSRC	100%

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Desmaterialização de processos e serviços	Acompanhar a utilização do sistema GPS	UGRC	100%
Disponibilizar serviços de apoio ao contribuinte e facilitar a interação AT/Contribuinte	Acompanhar o sistema de gestão integrado de atendimento (CRM)	UGRC	100%
	Fazer o acompanhamento fiscal de médicos e advogados e contribuintes de elevados rendimentos e/ou capacidade patrimonial		100%
Elaborar indicadores de apoio à gestão para controlo orçamental	Criar Indicadores	DSGRF	100%
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto	DSIVA	100%
	Participar em Grupos de Trabalho		100%
	Atualização do Manual dos IEC	DSIECIV	100%
	Elaboração de ofícios circulares e instruções de serviço		100%
	Elaboração do Manual da e-DIC		100%
Evitar a prescrição de processos de inquérito e disciplinares	Instruir os processos disciplinares	DSCJC	100%
	Participar aos órgãos de instrução criminal factos suscetíveis de constituírem crime		100%
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Analisar as situações denunciadas no âmbito do Planeamento da Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.	DSAI	100%
	Avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações (PGRCIC)		100%
Garantir a implementação das recomendações e propostas por parte das diferentes UO da AT	Proceder ao acompanhamento das medidas adotadas tendentes ao acatamento das recomendações e propostas mencionadas em relatórios da IGF e Tribunal de Contas, contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas e superiormente sancionadas.	DSAI	100%
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas comunitários	Assegurar a cooperação e assistência técnica no âmbito do programa TAIEX e Portugal/UE	DSCRI	100%
	Coordenar e gerir os pedidos de assistência técnica no âmbito da UE/PESD		100%
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Administrar do servidor de gestão de perfis de aplicação	ASI	100%
		AGI	100%
	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento aplicacional	AGCI	100%
		AJTFF	100%
		ASA	100%
	Gerir bases de dados	AAP	100%
	Gerir plataformas	AAP	100%
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	100%
	Produção mensal de relatórios	AGOC	100%
	Resolver incidentes e esclarecer dúvidas	AGI	100%
		AGCI	99,8%
AJTFF		100%	
ASA		100%	

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Garantir níveis de segurança adequados	Controlar os vírus informáticos	ASI	100%
	Efetuar análise de riscos de segurança		100%
Garantir o acompanhamento dos projetos e o bom funcionamento dos sistemas de informação e de gestão	Assegurar a gestão dos contingentes pautais	DSTA	100%
	Elaborar a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada, com a integração das medidas nacionais e comunitárias necessárias ao desalfandegamento das mercadorias, bem como das imposições legais a cobrar pelas alfândegas		100%
Implementar a uniformização dos procedimentos e o reforço dos controlos	Elaborar/atualizar instruções/folhetos de licenciamento e controlo de produtos agrícolas, industriais e estratégicos	DSL	100%
Melhorar a eficácia no apoio laboratorial prestado	Estudar e aplicar novos métodos de análise	DSTAL	100%
Melhorar a gestão de utilizadores da AT	Adaptar a aplicação de Gestão de Utilizadores à estrutura da AT	ASI	0%
	Assegurar a operação da infraestrutura tecnológica de suporte à GU		100%
	Definir os roles funcionais dos utilizadores		100%
Otimizar a utilização do Sistema de Gestão da Formação	Implementar novas funcionalidades no SGF	DSF	100%
Participação e cooperação com organismos internacionais e administrações fiscais de outros Estados-membros	Avaliar atempadamente os pedidos de outros EM no âmbito do National Helpdesk (NHD) do EMCS	DSIECIV	100%
	Participação em seminários ou grupos promovidos pelo Programa Fiscalis		100%
	Participação nas reuniões internacionais		100%
	Participar em reuniões no Conselho, na Comissão e no Comité IVA	DSIVA	100%
	Participar no Programa Fiscalis		100%
Potenciar a qualidade do serviço de atendimento e suporte técnico de 1.ª Linha	Efetuar o atendimento telefónico e diagnosticar os incidentes comunicados	AGOC	100%
	Resolver os incidentes		100%
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Realizar atividades temáticas de debate e troca de boas práticas, utilizando a via informal	DSF	100%
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Executar um plano de atividades de aprendizagem	DSF	100%
Promover a melhoria contínua dos processos da Segurança Informática	Gestão do processo de Segurança Informática no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	ASI	100%
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço que coordena e assegurar o cumprimento das normas internas	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AJTFF	100%
		AGCI	100%
		ASA	100%
		AGI	87%

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Promover a melhoria do desempenho da AT	Elaborar estudos e manuais	DSPCG	100%
	Realizar auditorias aos processos da AT		100%
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar e atualizar a infraestrutura tecnológica	AAP	100%
Promover a valorização profissional e o aumento da produtividade	Realizar formação interna para aumentar a capacitação profissional	DSCAC	100%
Promover as ações necessárias tendentes a uma redução da taxa de incidência de anomalias verificadas na planificação das cadeias	Produção mensal de relatórios	AGOC	100%
	Verificar a sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M		100%
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Atualizar e dinamizar o site das Alfandegas da CPLP	DSCRI	100%
	Coordenar, dinamizar, acompanhar e avaliar a implementação das ações constantes do PICAT IV (2013/2015). Dinamizar e acompanhar a cooperação bilateral ad hoc com os países da CPLP		100%
	Desenvolver e acompanhar o programa de cooperação e assistência técnica aduaneira multilateral e bilateral com os países da CPLP		100%
Realizar ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (Customs Laboratories European Network) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL	100%
	Validar métodos de análise		100%
Reduzir o tempo de resposta às solicitações de âmbito interno e internacional	Assegurar a representação da AT nos processos de contencioso europeu	CEF	100%
	Elaborar pareceres e informações		100%
	Responder a questionários da UE/OCDE		100%
Reduzir o tempo médio de conclusão e de resposta	Acompanhamento dos serviços	DSGCT	100%
	Atualizar os sistemas de cobrança coerciva e de gestão		100%
	Planos de agilização de procedimentos e controlo da antiguidade da dívida		100%
Reduzir os custos com as análises efetuadas em laboratórios externos	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características dos azeites	DSTAL	100%
Reforçar a cooperação institucional com entidades nacionais externas	Organizar e participar em eventos nacionais/internacionais	DSCRI	100%
Reforçar o controlo da informação financeira – AT / IGCP	Efetuar a conciliação de contas RE-SDRD	DSCC	100%
Renovar o ambiente dos postos de trabalho dos serviços locais, para atualização do parque informático	Manter atualizado o planeamento das tarefas de migração para o novo sistema operativo dos postos de trabalho	AGOC	100%
Simplificar procedimentos administrativos e legislativos	Analisar e participar na elaboração das propostas de legislação comunitária	DSTA	100%
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador autorizado		100%

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos				
Objetivos	Atividades	UO	Realização	
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100%	
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes		100%	
Aumentar a eficiência dos serviços	Avaliar os prédios urbanos	DSA	100%	
	Enviar periodicamente informação de gestão		100%	
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços		100%	
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, operadores e agentes económicos	Analisar/tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	100%	
	Controlar e acompanhar as solicitações por email/e-balcão	DSIMT	100%	
	Gerir plataformas	AAP	100%	
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas		AGCI	71%
			AGI	100%
			AJTFF	100%
			ASA	100%
	Realizar os processos instaurados	DSIMI	100%	
	Responder a email/e-balcão e enviar alertas via SMS, email e portal das finanças		100%	
	Recuperar os saldos dos processos		100%	
	Realizar processos instaurados 2015	DSA	86,4%	
	Recuperar processos de anos anteriores		62,8%	
Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	0,6%			
Garantir a edição e difusão de informação com interesse para os agentes económicos	Atualizar toda a informação constante da página da AT, quer na área agrícola, quer na área industrial	DSL	100%	
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações		100%	
Garantir os níveis de cumprimento de prazos nos Processos Judiciais	Colaborar com o Ministério Público	DSCJC	100%	
	Garantir o patrocínio judiciário dos trabalhadores da AT		100%	
	Representar a AT junto dos tribunais		100%	

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Melhorar o desempenho na informação tributária e no apoio ao contribuinte	Apoiar os contribuintes e operadores económicos e prestar informação tributária	DSCAC	100%
	Apoiar os contribuintes e operadores económicos no cumprimento voluntário das obrigações fiscais		100%
	Responder a solicitações de contribuintes e operadores económicos, por email		100%
Promover a implementação de iniciativas que visem o aumento da qualidade dos serviços prestados	Promover inquérito de avaliação da qualidade dos serviços prestados	DSPCG	100%
Racionalizar a tramitação processual	Analisar e tratar as reclamações no atendimento - RCM 189/96	DSRA	100%
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de decisão das autorizações no âmbito dos regimes aduaneiros e dos procedimentos declarativos		100%
	Simplificar e agilizar a tramitação dos processos		100%

2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2015

Data de Início: 2015-12-07

Data de Fim: 2015-12-20



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu em 2015 ao Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Registo no Portal

		Sim	Não
2.1	Está registado(a) no Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Classifique o Portal quanto à:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
3.1	Facilidade de acesso	<input type="radio"/>				
3.2	Rapidez do sistema	<input type="radio"/>				
3.3	Facilidade de navegação dentro do Portal	<input type="radio"/>				
3.4	Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários	<input type="radio"/>				
3.5	Fiabilidade e utilidade da informação	<input type="radio"/>				
3.6	Abrangência de serviços e informação disponibilizada	<input type="radio"/>				

4. Qualidade global do Portal das Finanças

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
4.1	Em termos globais como qualifica o Portal?	<input type="radio"/>				

5. Evolução do Portal das Finanças

		Melhor	Idêntico	Pior
5.1	Comparativamente com o ano 2014, como o qualifica?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Outros canais de contacto com a AT

		Sim	Não
6.1	Sentiu necessidade de utilizar outros canais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Qual o que utilizou com maior frequência?

7.1	Atendimento presencial	<input type="radio"/>
7.2	Apoio telefónico (Help-desk)	<input type="radio"/>
7.3	E-mail	<input type="radio"/>

8. Qual o principal motivo que o levou a utilizar outro canal?

8.1	Maior confiança na qualidade deste canal	<input type="radio"/>
8.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
8.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
8.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
8.5	Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

9. Serviço pretendido inexistente (descrição)

10. Acedeu, em 2015, a outros portais da Administração Pública?

10.1	Sim	<input type="radio"/>
10.2	Não	<input type="radio"/>

11. Como avalia o Portal das Finanças quando comparado com o desses serviços no que se refere a:

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
11.1	Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Qual a sua opinião sobre este questionário?

		Sim	Não
12.1	A linguagem utilizada é clara e precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Sexo:

13.1	Feminino	<input type="radio"/>
13.2	Masculino	<input type="radio"/>

14. Faixa Etária:

14.1	Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
14.2	Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
14.3	Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
14.4	Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
14.5	Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

15. Habilitações académicas:

15.1	Superior	<input type="radio"/>
15.2	12º ou equivalente	<input type="radio"/>
15.3	Ensino básico	<input type="radio"/>

3. Ranking dos serviços homogéneos

Alfândegas - *ranking* referente a 2015

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alf. Faro	123,5
2	Alf. Alverca	123,2
3	Alf. Aveiro	123,1
4	Alf. Freixieiro	122,8
5	Alf. Aero. Porto	122,8
6	Alf. Funchal	122,4
7	Alf. P. Delgada	122,2
8	Alf. Peniche	122,0
9	Alf. Setubal	120,9
10	Alf. V. Castelo	120,6
11	Alf. Braga	119,9
12	Alf. Aero. Lisboa	118,8
13	Alf. J. Tabaco	117,8
14	Alf. Leixoes	117,4
15	Alf. Maritima Lx	108,7

Direções de finanças – *ranking* referente a 2015

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF Angra do Heroísmo	121,9
2	DF Faro	119,7
3	DF Horta	119,7
4	DF Guarda	119,0
5	DF Bragança	118,4
6	DF Leiria	118,1
7	DF Coimbra	117,1
8	DF Setúbal	116,7
9	DF Beja	116,5
10	DF Lisboa	116,3
11	DF Aveiro	116,0
12	DF Castelo Branco	115,9
13	DF Vila Real	115,7
14	DF Viana do Castelo	115,3
15	DF Porto	115,2
16	DF Viseu	113,5
17	DF Évora	112,7
18	DF Ponta Delgada	112,6
19	DF Santarém	112,6
20	DF Portalegre	110,6
21	DF Braga	107,7

Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2015

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Loulé - 2 SF	360,6
2	Sesimbra	277,0
3	Felgueiras	239,7
4	Paredes	233,0
5	Gondomar - 2 SF	216,3
6	Albufeira	211,0
7	Lagoa (Algarve)	208,1
8	Loures - 4 SF	205,4
9	Penafiel	204,3
10	Santo Tirso	203,9
11	Vila Nova Gaia - 3 SF	195,4
12	Rio Maior	194,8
13	Sintra - 2 SF	194,2
14	Almada - 3 SF	190,0
15	Guimarães - 1 SF	189,5
16	Albergaria-a-Velha	186,2
17	Guimarães - 2 SF	184,9
18	Vila Nova Famalicão - 2 SF	184,9
19	Pacos De Ferreira	184,1
20	Almada - 1 SF	180,8
21	Vila Nova Gaia - 2 SF	175,8
22	Lisboa - 03 SF	174,9
23	Lisboa - 11 SF	172,8
24	Vila Nova Gaia - 1 SF	171,5
25	Vila Franca Xira - 2 SF	171,0
26	Cascais - 1 SF	166,4
27	Odivelas	166,4
28	Braga - 1 SF	162,0
29	Loures - 1 SF	161,2
30	Maia	160,2
31	Lisboa - 02 SF	158,2
32	Oliveira de Azeméis	157,9
33	Lisboa - 10 SF	156,6
34	Mafra	155,6
35	Matosinhos - 1 SF	155,4
36	Lisboa - 06 SF	154,2
37	Marco Canavezes	153,9
38	Alenquer	153,5
39	Vizela	151,5
40	Setúbal - 1 SF	150,9
41	Ílhavo	150,3
42	Oeiras - 3 SF	148,7
43	Odemira	148,6
44	Tavira	148,6
45	Seixal - 1 SF	148,2
46	Moita	145,7
47	Sta. Maria da Feira - 1 SF	145,6
48	Mac. Cavaleiros	144,1
49	Sintra - 4 SF	143,0
50	Barreiro	141,0
51	Coruche	140,6
52	Lisboa - 08 SF	137,8
53	Gondomar - 1 SF	137,6
54	Alcobaça	137,0
55	Lisboa - 09 SF	137,0
56	Loures - 3 SF	136,8
57	Lisboa - 01 SF	136,3
58	Faro	134,3
59	Cartaxo	133,7
60	Porto - 05 SF	133,5
61	Ourem	130,8
62	Seixal - 2 SF	130,5

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
63	Sintra - 3 SF	130,3
64	Lisboa - 04 SF	130,2
65	Lagoa (Acores)	130,0
66	Amadora - 1 SF	129,3
67	Montijo	129,1
68	Lisboa - 05 SF	128,1
69	Vila Verde	127,0
70	Valongo - 2 SF	126,6
71	Marinha Grande	126,0
72	Oeiras - 1 SF	125,0
73	Sintra - 1 SF	125,0
74	Sta. Maria da Feira - 3 SF	124,9
75	Valongo - 1 SF	123,0
76	Barcelos	122,9
77	Palmela	121,5
78	Loulé - 1 SF	121,0
79	Porto De Mos	121,0
80	Vila Real Santo António	120,8
81	Cascais - 2 SF	120,2
82	Aveiro - 1 SF	119,4
83	Vila Nova Famalicão - 1 SF	119,0
84	Matosinhos - 2 SF	117,8
85	Ponta Delgada	115,7
86	Coimbra - 1 SF	113,8
87	Braga - 2 SF	112,4
88	Serpa	112,0
89	Vila do Conde	111,7
90	Vila Franca Xira - 1 SF	111,3
91	Amarante	110,5
92	Leiria - 2 SF	110,3
93	Portalegre	110,0
94	Pombal	109,3
95	Portimão	108,6
96	Lisboa - 07 SF	107,7
97	Águeda	106,8
98	Trofa	106,7
99	Estarreja	106,5
100	Porto - 03 SF	106,3
101	Olhão SF	106,1
102	Viseu	105,9
103	Amadora - 3 SF	105,6
104	Arcos Valdevez	105,6
105	Sta. Maria da Feira - 4 SF	105,3
106	Fafe	104,9
107	Póvoa Varzim SF	104,3
108	Elvas	103,8
109	Ovar	103,5
110	Torres Vedras	102,8
111	Mealhada	101,7
112	Viana Castelo	101,5
113	Vale De Cambra	101,3
114	Silves	100,2
115	Santiago Cacem	99,4
116	Azambuja	98,5
117	Porto - 01 SF	98,4
118	Cantanhede	98,3
119	Lamego	97,2
120	Amadora - 2 SF	96,8
121	Leiria - 1 SF	95,8
122	Lourinhã	94,5
123	Peniche	94,5
124	S. João Da Madeira	94,4

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
125	Caldas Rainha	94,1
126	Chaves	94,0
127	Anadia	93,8
128	Setúbal - 2 SF	93,6
129	Sta. Maria da Feira - 2 SF	93,4
130	Coimbra - 2 SF	93,3
131	Ponte De Lima	93,3
132	Porto - 02 SF	92,6
133	Espinho	92,3
134	Évora	92,1
135	Gouveia	91,4
136	Tondela	91,3
137	Oliveira Hospital	89,7
138	Santarém	88,2
139	Porto - 04 SF	87,6
140	Lagos	87,5
141	Montemor-O-Velho	87,1
142	Bragança	86,5
143	Almada - 2 SF	86,0
144	Oeiras - 2 SF	85,3
145	Mangualde	84,4
146	Peso Régua	83,9
147	Guarda	82,4
148	Figueira da Foz - 2 SF	81,7
149	Torres Novas	81,7
150	Estremoz	81,3
151	Grândola	79,7
152	Almeirim	78,5
153	Vila Real	78,2

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
154	Ribeira Grande	77,4
155	Tomar	76,5
156	Castelo Branco - 1 SF	75,2
157	Alcochete	74,1
158	Seia	72,8
159	Beja	72,6
160	Praia Da Vitoria	72,6
161	Abrantes	70,6
162	Bombarral	70,4
163	Aveiro - 2 SF	69,8
164	Moura	67,5
165	Figueira da Foz - 1 SF	66,4
166	Montemor-O-Novo	66,0
167	Angra Do Heroísmo	64,3
168	Mirandela	63,3
169	Madalena (Pico)	62,9
170	Alcácer Do Sal	61,9
171	Nazaré	60,8
172	Horta	60,0
173	Ponte De Sor	59,9
174	Alcanena	59,3
175	Fundão	55,4
176	Covilhã	54,1
177	Castelo Branco - 2 SF	53,5
178	Entroncamento	50,2

Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2015

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Aljezur	362,1
2	S. Brás Alportel	246,9
3	Castanheira Pera	239,4
4	Cadaval	219,3
5	Calheta (Acores)	218,3
6	Lousada	197,2
7	Melgaço	186,8
8	Carregal Do Sal	185,7
9	Lajes Flores	169,5
10	Paredes De Coura	158,8
11	Murça	155,4
12	Baião	154,0
13	Gois	152,8
14	Monchique	151,0
15	Sousel	149,7
16	Vimioso	148,1
17	Oleiros	145,5
18	Penacova	145,5
19	V. Franca Campo	142,9
20	Celorico De Basto	142,8
21	Pampilhosa Serra	142,7
22	Aguiar Da Beira	140,9
23	Vila Nova de Paiva	137,7
24	Alpiarça	135,6
25	Sernancelhe	135,4
26	Corvo	134,3
27	Velas	132,6

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
28	Benavente	131,0
29	Cinfães	130,8
30	Montalegre	128,4
31	Castro Marim	128,3
32	Almeida	126,9
33	Mira	126,3
34	Resende	125,3
35	Arruda Dos Vinhos	123,7
36	Satão	118,7
37	Arganil	116,2
38	Valença	113,7
39	Miranda Do Douro	113,5
40	Armamar	112,2
41	Crato	111,8
42	Sobral de Monte Agraço	111,6
43	Cabeceiras. De Basto	111,3
44	Mondim De Basto	110,9
45	Póvoa De Lanhoso	110,5
46	Mogadouro	109,7
47	Murtosa	109,5
48	Povoação	108,6
49	Vieira Do Minho	108,4
50	Avis	107,7
51	Pinhel	105,4
52	Nelas	104,6
53	Sabrosa	104,3
54	Ponte Da Barca	103,5

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
55	Vila Nova Foz Coa	102,8
56	Marvão	102,5
57	Freixo Espada Cinta	101,7
58	Vila Nova de Cerveira	101,6
59	Trancoso	100,1
60	Valpaços	99,2
61	Arouca	99,0
62	Ferreira Do Zêzere	98,7
63	Ferreira Do Alentejo	98,6
64	Manteigas	97,7
65	Batalha	97,4
66	Mourão	96,4
67	Penedono	95,8
68	Arraiolos	95,7
69	Portel	95,7
70	Salvaterra de Magos	95,4
71	Viana Do Alentejo	94,7
72	Mortágua	94,2
73	Figueiró Vinhos	94,1
74	Arronches	93,8
75	Reguengos De Monsaraz	93,7
76	Meda	93,4
77	Castro Daire	92,1
78	S. Pedro Do Sul	91,9
79	Terras Do Bouro	90,0
80	Oliveira do Bairro	89,3
81	Castelo De Paiva	88,7
82	Sta. Cruz Flores	88,6
83	Figueira Castelo Rodrigo	88,5
84	Alvito	88,4
85	Tabuaço	87,9
86	Pedrogão Grande	87,5
87	Celorico Da Beira	87,4
88	Vila do Bispo	87,3
89	Vila do Porto	87,2
90	Aljustrel	86,3
91	Nisa	85,4
92	Boticas	84,4
93	Mértola	83,7
94	Lajes Do Pico	83,2
95	Alter Do Chão	82,6
96	Caminha	82,3
97	S. Roque Pico	82,3
98	Monção	82,0
99	Sta. Cruz Graciosa	81,5
100	Proença-a-Nova	80,9
101	Vagos	80,7
102	Alijo	79,9
103	Oliveira Frades	79,5
104	Vila Pouca De Aguiar	79,3
105	Esposende	79,0
106	Vila Nova de Poiares	78,3
107	Mação	77,2
108	S. João Pesqueira	75,9
109	Vinhais	75,0
110	Sabugal	74,9
111	Carrazeda De Ansiães	74,5
112	Barrancos	74,2
113	Vila de Rei	74,1
114	Monforte	73,8
115	Penalva Castelo	73,7
116	Redondo	73,6
117	Idanha-A-Nova	73,5
118	Sardoal	73,2
119	Tabua	73,1

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
120	Campo Maior	71,9
121	Sta. Comba Dão	71,8
122	Golegã	71,2
123	Castelo De Vide	71,1
124	Mora	70,8
125	Amares	70,6
126	Ribeira De Pena	70,5
127	Torre De Moncorvo	70,3
128	Nordeste	69,5
129	Fronteira	69,1
130	Sines	68,9
131	Alandroal	68,6
132	Sta. Marta Penaguião	68,1
133	Ourique	67,7
134	Soure	67,7
135	Fornos Algodres	66,5
136	Tarouca	66,3
137	Gavião	64,8
138	Óbidos	64,8
139	Borba	63,8
140	Sever Do Vouga	63,0
141	Vidigueira	62,0
142	Chamusca	61,8
143	Alvaiázere	61,7
144	Alcúcutim	60,7
145	Belmonte	60,3
146	Ansião	60,1
147	Almodôvar	59,7
148	Vila Flôr	58,9
149	Castro Verde	57,7
150	Moimenta Da Beira	57,4
151	Vila Viçosa	57,4
152	Sertã	57,1
153	Mesão Frio	56,5
154	Vendas Novas	56,5
155	Penela	56,3
156	Vila Velha De Rodão	56,2
157	Miranda Do Corvo	53,7
158	Vouzela	52,4
159	Condeixa-A-Nova	52,2
160	Constância	51,6
161	Penamacor	49,9
162	Lousa	48,8
163	Alfândega Da Fé	42,8
164	Cuba	38,7
165	Vila Nova da Barquinha	30,4

4. Siglas

AAP	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Administração de Plataformas
ACEP	Acordo Coletivo de Empregador Público
AEO	<i>Authorised Economic Operator</i>
AEOI	<i>Automatic Exchange of Information</i>
AFIS	<i>Antifraud Information System</i>
AGCI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Impostos
AGOC	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Operações e Comunicações
AGT	Administração Geral Tributária
AJFF	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
ART	<i>Activity Reporting Tool</i>
ASA	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Sistemas Aduaneiros
ASI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
ATI	Acordos de Troca de Informação
ATIS	<i>Automatic Terminal Information Service</i>
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar condicionado
AWP	Annual Work Plan
BAFD	Banco Africano de Desenvolvimento
BEPS	<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>
BPM	<i>Business Process Modelling</i>
CA	Contencioso Administrativo
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAF	Comité dos Assuntos Fiscais
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CCN	<i>Common Communication Network</i>
CCS	<i>Call Center Supervision</i>
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CECP	Contribuintes de Elevada Capacidade Patrimonial
CEDIC	Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo
CEFA	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CIAT	Centro Interamericano de Administrações Tributárias

CISE	<i>Common Information Sharing Environment</i>
CISSP	<i>Certified Information Systems Security Professional</i>
CITES	<i>Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora</i>
CLEN	<i>Customs Laboratories European Network</i>
COMALEP	<i>Convenio Multilateral de Aduanas de América Latina, España y Portugal</i>
COMUCAM	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua
COSI	Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna
CPG	<i>Customs Political Group</i>
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CRC	<i>Communications Sector Regulators</i>
CRMS	<i>Customs Risk Management System</i>
CRS	<i>Common Reporting and Due Diligence Standard</i>
CSI	<i>Common System Interface</i>
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DAC	<i>Directive on Administrative Cooperation in the Field of Taxation</i>
DAU	Documento Administrativo Único
DAV	Declaração Aduaneira de Veículos
DF	Direção de Finanças
DG-AGRI	<i>Directorate-General for Agriculture and Rural Development</i>
DG-MARE	<i>Directorate-General for Maritime Affairs and Fisheries</i>
DG-TAXUD	<i>Directorate-General for Taxation and Customs Union</i>
DGAIEC	Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo
DGCI	Direção-Geral dos Impostos
DGITA	Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGLAB	Direção-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas
DGO	Direção-Geral do Orçamento
DMR	Declaração Mensal de Remunerações
DS	Direção de Serviços
DSA	Direção de Serviços de Avaliações
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança
DSCAC	Direção de Serviços de Comunicação e Apoio ao Contribuinte
DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCRI	Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
DSF	Direção de Serviços de Formação
DSGCT	Direção de Serviços de Gestão dos Créditos Tributários

DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Risco
DSGRF	Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Financeiros
DSGRH	Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos
DSIE	Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos
DSIECIV	Direção de Serviços dos Impostos Especiais de Consumo e do Imposto sobre Veículos
DSIFAE	Direção de Serviços de Investigação da Fraude e de Ações Especiais
DSIMI	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre Imóveis
DSIMT	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis, do Imposto do Selo, dos Impostos Rodoviários e das Contribuições Especiais
DSIRC	Direção de Serviços do IRC
DSIRS	Direção de Serviços do IRS
DSIVA	Direção de Serviços do IVA
DSJT	Direção de Serviços de Justiça Tributária
DSL	Direção de Serviços de Licenciamento
DSPCG	Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão
DSPCIT	Direção de Serviços de Planeamento e Coordenação da Inspeção Tributária
DSPSI	Direção de Planeamentos e Sistemas de Informação
DSR	Direção de Serviços de Reembolsos
DSRA	Direção de Serviços de Regulação Aduaneira
DSRC	Direção de Serviços de Registo de Contribuintes
DSRI	Direção de Serviços de Relações Internacionais
DSTA	Direção de Serviços de Tributação Aduaneira
DSTAL	Direção de Serviços Técnicos, Análises e Laboratório
EBF	Estatuto dos Benefícios Fiscais
EBTI	<i>European Binding Tariff Information</i>
ECICS	<i>European Customs Inventory of Chemical Substances</i>
EDB	<i>Enforcement Data Base</i>
EFTA	<i>European Free Trade Association</i>
EIS	<i>European Information Systems</i>
EM	Estados-membros
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
ENS	<i>Entry Summary Declaration</i>
EORI	<i>Economic Operators Registration and Identification</i>
EPM	<i>Enterprise Project Management</i>
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
EUA	Estados Unidos da América
EUROPOL	<i>European Police Office</i>
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira

FEAGA	Fundo Europeu Agrícola de Garantia
FET	Fundo de Estabilização Tributário
FMI	Fundo Monetário Internacional
FVO	<i>Food and Veterinary Office</i>
GAT	Grupo de Pessoal de Administração Tributária
GCA	Grupo da Cooperação Aduaneira
GEP	<i>Good Experimental Practice</i>
GP	Grupo de Projeto
GPC	Grupo de Política Aduaneira
GPEARI	Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais
GT	Grupo de Trabalho
IABA	Imposto sobre o Álcool e as Bebidas Alcoólicas
ICS	<i>Import control system</i>
IDC	<i>International Data Corporation</i>
IEC	Impostos Especiais sobre o Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
IOTA	<i>Intra-European Organisation of Tax Administrations</i>
IPAC	Instituto Português de Acreditação
IPMA	<i>International Project Management Association</i>
IPR	<i>Intellectual Property Rights</i>
IPV	Informações Pautais Vinculativas
IR	Imposto sobre o Rendimento
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS	Imposto de Selo
ISACA	<i>Information Systems Audit and Control Association</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
ISPP	<i>International Standard for the Protection of Privacy</i>
ISV	Imposto sobre Veículos
IT	Imposto sobre o Tabaco
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
ITOM	<i>IT Operations Management</i>
ITSD	<i>IT Systems Development Group</i>

IUC	Imposto Único de Circulação
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
LGT	Lei Geral Tributária
LTFE	Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas
MARINFO	<i>Maritime Information System</i>
MASP	<i>Multi-Annual Strategic Plan</i>
MLC	<i>Multilateral Controls</i>
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
MOSS	<i>Mini One Stop Shop</i>
MP	Ministério Público
MTIC	<i>Missing Trader Intra-community</i>
NAGC	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Arquitetura e Gestão de Canais
NC	Nomenclatura Combinada
NGR	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão da Relação
OAFCN	<i>OLAF Anti-Fraud Communicators' Network</i>
OB	Objetivo operacional
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento de Estado
OEA	Operador Económico Autorizado
OHIM	<i>Office for Harmonization in the Internal Market</i>
OLAF	Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA	Organização Mundial das Alfândegas
OMC	Organização Mundial do Comércio
ONU	Organização das Nações Unidas
p.p.	pontos percentuais
PAEF	Programa de Assistência Económica e Financeira
PAELAC	Plano de Ações Externas Locais de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário
PALOP	Países de Língua Oficial Portuguesa
PCA	<i>Partnership and Co-operation Agreement</i>
PCP	Principais Pessoas de Contacto
PECFEFA	Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras
PESD	Política Europeia de Segurança e Defesa
PGRCIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PIB	Produto Interno Bruto
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PICATFin	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas
PICS	<i>Programmes Information and Collaboration Space</i>
PIDDAC	Programa de Investimento e Despesa da Administração Central

PMCF	Projeto para o Melhoramento do Cumprimento Fiscal
PMR	Prazo Médio de Resposta
PNAITA	Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira
POA	Produtos de Origem Animal
POSEI-REA	Programa de Opções Específicas para fazer face ao Afastamento e à Insularidade das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira – Regime Específico de Abastecimento
PROLIP	Promoção da Língua Portuguesa
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
REPER	Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia
REX	<i>Registered Exporter System</i>
RGIT	Regime Geral das Infrações Tributárias
RIF	<i>Risk Information Form</i>
RPT	Recursos Próprios Tradicionais
SAF-T	<i>Standard Audit File for Tax Purposes</i>
SASP	<i>Single Authorisation for Simplified Procedures</i>
SC	Serviços Centrais
SCO	Sistema de Contraordenações
SF	Serviço de Finanças
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SGF	Sistema de Gestão da Formação
SGI	Sistema de Gestão de Insolvências
SGPC	Sistema de Gestão de Pedidos de Clientes
SGMF	Secretaria-Geral do Ministério das Finanças
SH	Sistema Harmonizado
SI	Sistemas de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIAT	Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira
SICAT	Sistema do Contencioso Administrativo Tributário
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIGIV	Sistema de Gestão das Informações Vinculativas
SIAF	Sistema Integrado de Informação Aduaneira Antifraude
SII IT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SINQUER	Sistema de Inquéritos Criminais
SIPE	Sistema Informático de Penhoras Eletrónicas
SISCO	Sistema de Compensações
SGR / SR	Sistema de Gestão de Reembolsos
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira

TAIEX	<i>Technical Assistance and Information Exchange</i>
TARIC	<i>Integrated Tariff of the European Union</i>
TAT	Carreira de gestão tributária
TATA	Carreira de técnico de administração tributária adjunto
TFS	Taxa de formação superior
TIN	<i>Taxpayer Identification Number</i>
TJUE	Tribunal de Justiça da União Europeia
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TME	Tempo Médio de Espera
TSG	<i>Traditional Specialities Guaranteed</i>
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes
UGRC	Unidade de Gestão da Relação com os Contribuintes
UNODC	<i>United Nations Office on Drugs and Crime</i>
UPS	Unidades de Alimentação Ininterrupta
UO	Unidade Orgânica
UUM/DS	<i>Uniform User Management and Digital Signatures</i>
VAT	<i>Value Added Tax</i>

