



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2016

Relatório de Atividades 2016

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 010.10.02

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira , em 12 de abril de 2017, e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho 118/2017.XXI, em 21 de abril de 2017)

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2016

I. APRESENTAÇÃO	5
1. Nota Introdutória	7
2. Foi notícia.....	9
3. Números chave de 2016	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	19
IV. AUTO-AVALIAÇÃO	23
1. QUAR 2016 – Análise dos resultados.....	25
1.1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	28
Indicador 1 Cobrança coerciva (milhões de euros)	28
Indicador 2 Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	30
1.2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	32
Indicador 3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)	32
Indicador 4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%).....	33
Indicador 5 Eficácia do contencioso administrativo (%).....	35
Indicador 6 Taxa de resolução de divergências (%)	36
1.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	37
Indicador 7 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias).....	37
Indicador 8 Reembolsos de IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	39
Indicador 9 Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos).....	39
1.4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos	40
Indicador 10 Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%).....	41
Indicador 11 Índice de segurança na informação (%)	42
Indicador 12 Eficiência no atendimento telefónico – <i>Call Center</i> (%).....	42
Indicador 13 Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%).....	44
1.5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.....	46
Indicador 14 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	46
Indicador 15 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	47
Indicador 16 Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	48
2. Atividades e projetos desenvolvidos em 2016.....	51
2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas	51
2.2 Projetos em destaque	51

3. Recursos humanos, financeiros e materiais	55
3.1 Recursos humanos	55
3.2 Recursos financeiros	56
3.2.1 Recursos financeiros	56
3.2.2 Fontes de financiamento	57
3.2.2 Despesa com ações de publicidade institucional	58
3.3 Recursos materiais	59
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	60
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas	60
6. Avaliação do sistema de controlo interno	61
6.1 Ambiente de controlo	61
6.2 Estrutura organizacional	65
6.3 Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço	66
6.4 Fiabilidade dos sistemas de informação	68
7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	69
8. Apreciação da qualidade do serviço prestado	69
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes - SIAT	69
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos	71
9.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública	71
9.2 VAT Gap na União Europeia	72
10. Ranking dos serviços homogéneos	73
V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	75
VI. BALANÇO SOCIAL	89
VII. AVALIAÇÃO FINAL	103
1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)	105
1.1 Grau de concretização dos objetivos	105
1.2 Justificação dos desvios	106
2. Menção proposta	108
3. Conclusões prospetivas	108
ANEXOS	113
1. Atividades desenvolvidas em 2016 – Avaliação da execução	115
2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT	129
3. Ranking dos serviços homogéneos	131
4. Cooperação internacional	135
5. Siglas	145



I. APRESENTAÇÃO

1. Nota Introdutória

O presente documento relata as atividades desenvolvidas pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), durante o ano de 2016, as quais tiveram como matriz orientadora o Plano de Atividades, bem como os principais resultados alcançados, reveladores da capacidade de empenho deste organismo.

Em 2016 a AT desenvolveu a sua atividade num contexto macroeconómico em que a economia portuguesa continuou a refletir uma melhoria em alguns dos principais indicadores económicos: o produto interno bruto (PIB) aumentou 1,4% em volume, reflexo de um contributo positivo da procura interna, espelhando a recuperação do investimento e do consumo privado, principalmente no 4º trimestre de 2016; e o emprego registou, no conjunto dos diversos ramos de atividade, um aumento de 1,6%, mais 0,2 p.p. que o registado no ano anterior.

A arrecadação de receita fiscal constitui um dos principais objetivos da AT, tendo a receita de todos os impostos por si administrados apresentado um crescimento de 3,2%, em comparação com o ano de 2015, resultado que reflete o empenho da organização no cumprimento deste objetivo.

Na prossecução da eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização *do tax gap*, a AT desencadeou, em 2016, um conjunto de ações de combate à economia paralela e às práticas de fraude e evasão fiscais e aduaneiras, destacando-se as ações de controlo de inventários, de controlo dos programas de faturação certificados, de verificação do cumprimento das obrigações de faturação e de salvaguarda dos direitos de propriedade intelectual, com a suspensão do desalfandegamento de mercadorias contrafeitas.

A AT colaborou, também, com outras entidades nacionais e internacionais em ações de controlo da fronteira externa e de combate à prática de atos ilícitos, à proteção da sociedade e da saúde pública, nomeadamente no combate ao tráfico ilegal de tabaco, no controlo de armas de fogo e de dinheiro líquido e no combate aos movimentos ilegais de resíduos, transportados em contentores, por via marítima. A presença da inspeção tributária e aduaneira no terreno, através da realização de atividades de controlo inspetivo, revela-se, assim, indispensável na deteção, dissuasão e penalização de situações de incumprimento voluntário, tendo um significativo efeito dissuasor e pedagógico sobre os contribuintes, aumentando a perceção do risco e dos custos associados ao não cumprimento.

Em 2016, concluiu-se a implementação da reforma do IRS, consagrada na Lei n.º 82-E/2014, de 31 de dezembro, a qual introduziu alterações profundas neste imposto, designadamente em matéria de deduções à coleta, as quais passaram a ser, na sua grande maioria, calculadas automaticamente pela AT com base na informação que lhe é comunicada por entidades terceiras (v.g. sistema e-fatura; recibo de renda eletrónico e várias declarações de terceiros). Esta nova realidade veio ainda possibilitar que a maioria dos contribuintes que apenas obtêm rendimentos do trabalho dependente (categoria A) e/ou pensões (categoria H) tenha a sua declaração de rendimentos integralmente pré-preenchida.

A AT desenvolveu, em 2016, ações de promoção e apoio ao cumprimento voluntário das obrigações fiscais e aduaneiras. Ao longo do ano de 2016, foram efetuadas visitas temáticas e dirigidas de carácter informativo e pedagógico, designadamente aquando do início de uma atividade comercial. O atendimento eletrónico e-balcão passou a ser um balcão único, possibilitando a rastreabilidade e encaminhamento mais rápido e adequado dos pedidos de informação. Além disso, a AT continuou a

disponibilizar e aperfeiçoar folhetos informativos sobre as obrigações fiscais do contribuinte e outros assuntos relacionados com matérias fiscais, de forma a simplificar o cumprimento dessas obrigações.

No ano de 2016 deu-se, também, continuidade ao processo de renovação e reorganização do Portal das Finanças, no sentido de melhorar a sua usabilidade e disponibilizar soluções que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos seus utilizadores. Neste sentido, destaca-se o desenvolvimento da área pessoal do contribuinte, disponibilizando a informação e os serviços considerados mais relevantes de acordo com o perfil de cada contribuinte. Foram, ainda, introduzidas melhorias significativas ao nível da pesquisa, encontrando-se em fase final de desenvolvimento a implementação de um motor de pesquisa que garanta maior rapidez e eficácia na obtenção da informação e dos serviços requeridos pelos utilizadores.

O desempenho da AT no que respeita à qualidade do serviço prestado, através dos seus diversos canais de atendimento, manteve-se, em 2016, bastante positivo. Este desempenho é continuamente monitorizado e avaliado pela AT através de indicadores, como o tempo médio de espera alcançado nos atendimentos presenciais, a eficiência no atendimento telefónico e o tempo médio de resposta às reclamações ao atendimento (Reclamações do Livro Amarelo), e de inquérito anual, que mede o nível de satisfação dos cidadãos relativamente ao serviço prestado através do Portal das Finanças.

Ao nível do reforço da cooperação internacional, importa referir a participação no Programa Fiscalis 2020, que permite às administrações fiscais dos Estados-membros da União Europeia criar e trocar informação e conhecimento técnico, e o Programa Alfândega 2020 de suporte à atividade das alfândegas da UE e aos projetos em curso no âmbito da União Aduaneira, com grande relevância para a implementação do Código Aduaneiro da União (CAU) e das alfândegas digitais.

2. Foi notícia...

Espaços do Cidadão passam a disponibilizar serviços da AT



A partir de 20 de janeiro de 2016, os cidadãos passaram a poder recorrer aos Espaços do Cidadão para solicitar apoio no âmbito da entrega da declaração de IRS, da verificação das faturas constantes do sistema e-fatura e da comunicação anual de rendas recebidas, entre outros serviços também disponíveis.

Dia Mundial das Alfândegas



No dia 26 de janeiro de 2016, a AT celebrou o Dia Mundial das Alfândegas no Salão Nobre do Ministério das Finanças, subordinado ao tema central “Alfândegas Digitais: Um Compromisso Progressivo”.

Controlo de inventários



Decorreu de norte a sul do país, a 29 de fevereiro de 2016, uma ação que incidiu, essencialmente, sobre os sujeitos passivos que não comunicaram inventários ou onde foram identificados eventuais indícios de comportamento de risco nesta matéria. Foram visitados cerca de 3.500 sujeitos passivos de vários setores de atividade, tendo participado, nesta operação, cerca de 1.420 colaboradores da AT.

Norma de comunicação escrita da AT



Foi aprovada, a 19 de abril, a nova Norma de Comunicação Escrita (NCE) AT, que passou a incluir uma linguagem comunicacional não discriminatória e promotora da igualdade de género nos modelos da AT, de acordo com o V Plano Nacional para a Igualdade de Género, Cidadania e Não Discriminação, 2014-2017.

AT desmantela rede de fraude organizada na comercialização de telemóveis



A AT, através das Unidades Antifraude e da Unidade de Ação Fiscal da GNR, desmantelou, a 28 de junho, uma rede de fraude fiscal que estaria em atividade desde janeiro de 2015. A operação denominada *Smart Price* teve em vista a recolha de prova num processo em que existiam indícios de utilização do esquema de fraude carrossel, que consiste na não entrega ao Estado de montantes devidos de IVA ou na obtenção de reembolsos indevidos.

Atendimento a contribuintes surdos



A AT passou a disponibilizar, a partir do dia 15 de junho de 2016, atendimento especializado aos contribuintes surdos no seu Centro de Atendimento Telefónico (CAT), através do Serviin, um centro de atendimento especial para surdos que permite que o cidadão surdo, em videochamada, fale em Língua Gestual Portuguesa (LGP) com as respetivas intérpretes, possibilitando a tradução para o local de destino (AT).

Operações Desperdícios



Entre março e junho de 2016, realizaram-se as operações desperdícios que tiveram como objetivo essencial, na perspetiva do envolvimento da AT, o combate aos movimentos ilegais de resíduos, transportados em contentores, por via marítima. Nestas operações foram efetuados um total de 116 controlos, tendo sido apuradas 14 irregularidades.

Ação Pé na Areia



A AT e a Polícia Marítima tiveram em curso, durante a época balnear, uma ação conjunta nas praias algarvias e outras zonas de jurisdição marítima, que visou promover e apoiar o cumprimento voluntário das obrigações declarativas e de pagamento.

Eleição de Portugal para o Conselho Executivo da IOTA



Portugal foi eleito, em julho de 2016, para o Conselho Executivo da IOTA, pela primeira vez, desde a adesão a esta organização. Foi, também, escolhido o novo Secretário Executivo, por um período de três anos, tendo recaído por unanimidade a escolha no Dr. Miguel Silva Pinto, até aí subdiretor-geral na AT.

Programa especial de redução do endividamento ao Estado (PERES)



Foi implementado o regime excecional de regularização de dívidas de natureza fiscal e de dívidas de natureza contributiva à segurança social, através de pagamento integral ou pagamento em prestações. O prazo de adesão a este regime vigorou de 3 de novembro a 23 de dezembro de 2016.

Atendimento presencial por marcação (APM)



A partir do dia 5 de dezembro, os contribuintes e agentes económicos puderam passar a agendar o atendimento presencial nos serviços da AT, através do Portal das Finanças e do Centro de Atendimento Telefónico.

SIAT – Sistema de Inquéritos da Autoridade Tributária e Aduaneira



Foi disponibilizado, no Portal das Finanças, de 5 a 18 de dezembro de 2016, o inquérito para avaliação da satisfação dos utilizadores com a qualidade dos serviços tributários e aduaneiros prestados na Internet, durante o ano de 2016.

Reciclagem de papel na AT



A AT reciclou, durante o ano de 2016, 635 toneladas de papel, o que equivale a 11.280 árvores poupadas à floresta e a 3.318 m³ de água poupada. A AT contribuiu, assim, para a redução da pegada ecológica, através da destruição segura e confidencial de informação documental.

3. Números chave de 2016

Receita fiscal	Receita líquida total	44.358,6 M€
Cobrança coerciva	Receita coerciva arrecadada	1.540,2 M€
Inspecções	Número de ações inspetivas (ordens de serviço)	34.133
	Valor monetário das correções inspetivas	1.617,3 M€
Portal das Finanças	Utilizadores registados no ano	1.183.589
	IRS	5.683.693
	IRC	498.898
	IES/DA	561.023
	IES	457.378
	Modelo 10	433.401
	IVA	3.527.881
	Retenções IRS/IRC/Selo	3.271.799
	Pedidos de isenção de IMI ⁽¹⁾⁽²⁾	12.098
	IMT ⁽²⁾	151.197
	Importação ⁽²⁾	333.448
	Importação – Tráfego postal	148.614
	Exportação ⁽²⁾	470.031
Declarações submetidas	Trânsito	23.951
	Número de Movimentos de trânsito recebidos	23.951
	Depósito temporário, processadas no SDS	
	Via Aérea	290.914
	Via Marítima	260.738
	Sumárias de saída (ECS-DSS)	19.982
	Notificações de reexportação (ECS-DSS e SDS)	11.021
	ICS	852.664
	DAV	367.648
	e-DA	
	Circulação Nacional	117.330
	Circulação Intracomunitária	49.780
	Exportação	40.015
	Declarações emitidas	DAV
DIC		330.756
Atendimento	Chamadas telefónicas atendidas	1.346.436
	Número de atendimentos presenciais	10.909.160
	Tempo médio de espera para atendimento presencial (mm:ss)	18:58
Orçamento	Orçamento de funcionamento - execução	593,3 M€
	Total	10.996
Colaboradores	Idade média	51
	Percentagem de mulheres	59 %

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, obedecendo a organização interna dos seus serviços 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.

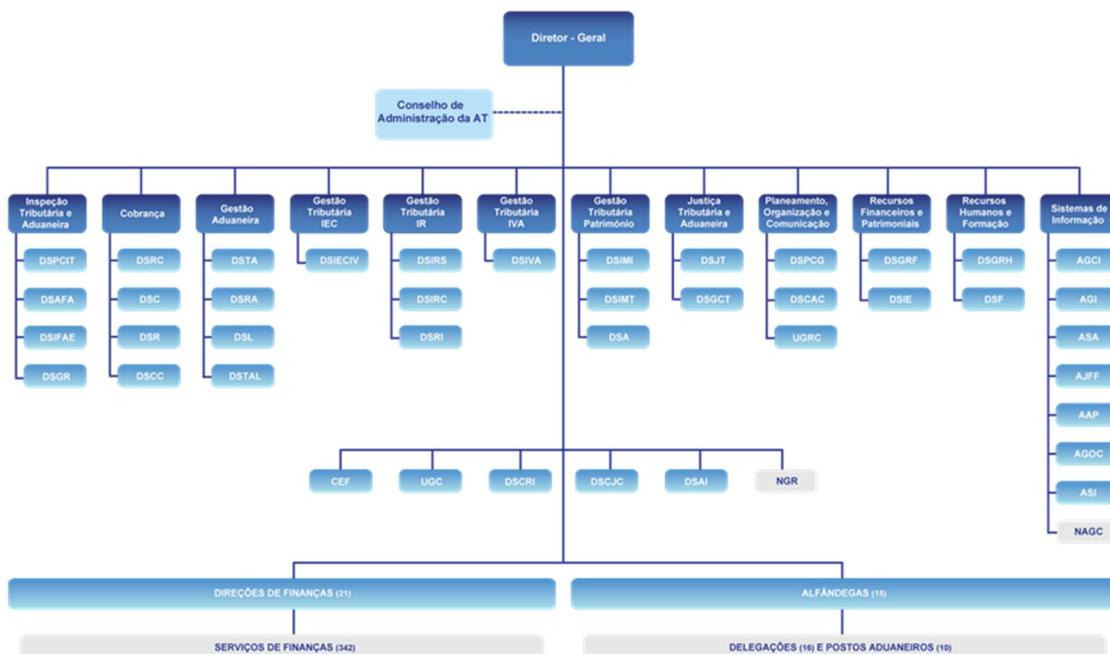
Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

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

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 o seu plano estratégico 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 2016, que definiram duas grandes orientações em matérias fiscais: (i) Recomposição do esforço tributário; (ii) Eficiência e justiça fiscais.

✓ Orientação 1 – Recomposição do esforço tributário

- Manutenção das taxas dos três principais impostos (IRS, IRC e IVA), salvaguardando a estabilidade fiscal, tendo, também, sido reduzidas, ao mínimo, as alterações aos regimes destes impostos;
- Continuação do esforço de redução da tributação direta do rendimento pessoal, especialmente do rendimento do trabalho e pensões, iniciado com a eliminação faseada da sobretaxa, prosseguido da eliminação do regime de quociente familiar e sua substituição por uma dedução à coleta por dependente e por ascendente, de 600€ e 525€, respetivamente, sendo elevadas ainda as deduções fixas por ascendente e por dependente deficiente;
- No IRC, revogação das alterações aos regimes de *participation exemption* e prazo de reporte de prejuízos. Para proteção da confiança dos investidores, esta última alteração apenas produziu efeitos quanto aos prejuízos registados em períodos de tributação futuros, salvaguardando a aplicação do atual regime quanto aos prejuízos registados durante a sua vigência;
- No IVA, redução da taxa aplicável à restauração (com exceção de alguns tipos de bebidas), passando para a taxa intermédia, e a alguns produtos alimentares (algas vivas, sumos e néctares de algas e bebidas de aveia, arroz e amêndoa, sem teor alcoólico) e prestações de serviços utilizadas no âmbito das atividades de produção aquícola, passando para a taxa reduzida;
- Visando compensar o efeito diferido de perda na receita fiscal de 2016 das opções em IRS e IRC em 2015, foram tomadas as seguintes medidas:
 - Atualização base de 3% nos impostos com finalidade extrafiscal (atualização superior à inflação registada em 2015, usada para a atualização do IUC e dos escalões do IRS);
 - Introdução de alterações no cálculo do Imposto sobre Veículos (reforço do peso da componente CO₂) e do Imposto sobre o Tabaco e agravamento da tributação do recurso ao crédito ao consumo;
 - Aumento do imposto sobre os produtos petrolíferos, acompanhado da reintrodução de um benefício fiscal que alivia o aumento do preço dos combustíveis para os setores de transportes de mercadorias e passageiros.
- Eliminação dos regimes da isenção dos fundos imobiliários na tributação do património e do regime transitório de tributação das SGPS, bem como o reforço da tributação em imposto de selo das comissões cobradas pelo setor financeiro, que contribuem para uma distribuição mais equitativa do esforço tributário.

✓ Orientação 2 – Eficiência e justiça fiscais

- Distribuição mais justa da carga tributária através de uma maior capacidade de tributar os contribuintes de maior rendimento, tanto em IRS como em IRC, lidando de forma mais eficaz com a ocultação de rendimentos, com esquemas de planeamento fiscal de crescente sofisticação, nomeadamente com recurso a movimentos internacionais de valores;
- Num contexto de aumento da eficácia no combate à fraude e evasão fiscais, assumiram particular importância duas autorizações legislativas, que permitem a Portugal acompanhar processos internacionais de cooperação e troca de informações, uma relativa ao acesso e à troca de informação financeira, no domínio da tributação do rendimento, e outra relativa ao *country by country reporting*, no âmbito específico da tributação das empresas multinacionais;
- Revisão da tributação municipal do património, com a introdução de uma cláusula de salvaguarda, para prédios urbanos habitação própria e permanente de baixo valor, que limita a 75 euros, ou 1/3 de diferença, por ano os aumentos de IMI em reavaliação do imóvel e impedindo, em circunstâncias específicas, o seu aumento para sujeitos passivos com mais de 65 anos. Foi, também, introduzida uma redução do limite máximo do intervalo das taxas de IMI para prédios urbanos;
- Criação de um sistema de incentivos à instalação de empresas e ao aumento da produção nos territórios fronteiriços, designadamente através de um benefício fiscal, em IRC, modulado pela distribuição regional do emprego e alargamento do sistema de estímulos fiscais às PME em sede de IRC;
- Criação de um quadro de estabilidade na legislação fiscal, nomeadamente garantindo que as alterações aos aspetos fundamentais dos regimes fiscais são feitas apenas uma vez na legislatura, garantido, assim, políticas estáveis e justas para a retoma do investimento privado;
- Proibição das execuções fiscais sobre a casa de morada de família, relativamente a dívidas de valor inferior ao valor do bem executado, e suspensão da penhora da casa de morada de família nos restantes casos;
- Revisão de valores desproporcionados e excessivos de coimas e juros por incumprimento de obrigações tributárias e introdução de mecanismos de cúmulo máximo nas coimas aplicadas por contraordenações praticadas por pessoas singulares e micro e pequenos empresários, designadamente por incumprimento de obrigações declarativas;
- Redução dos custos associados à arbitragem tributária, para que os contribuintes com menores recursos ou com questões tributárias de valor reduzido possam também beneficiar desta forma rápida, ágil e eficaz de resolução de conflitos em matéria fiscal.



III. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL

A receita fiscal do Estado, administrada pela AT, registou 40.185 milhões de euros em 2016, apresentando um decréscimo de 1,7% em relação ao orçamentado, o que refletiu, essencialmente, a diminuição da receita do IRS, IVA e ISP. Este decréscimo refletiu, nomeadamente, um maior impacto dos encargos, onde se destacam os reembolsos.

Receita fiscal do Estado

	2016		
	Orçamento	Dados Definitivos	variação
	milhões de euros		%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.392,7	12.215,2	-1,4%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.192,6	5.229,6	0,7%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	15.312,3	15.082,5	-1,5%
Impostos de Selo (IS)	1.375,7	1.394,4	1,4%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.434,2	3.259,3	-5,1%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.514,3	1.515,1	0,1%
Imposto sobre Veículos (ISV)	660,6	671,7	1,7%
Imposto Único de Circulação (IUC)	311,2	309,8	-0,5%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	187,0	193,6	3,5%
Outros do Cap. I e II	519,6	314,1	-39,6%
Total	40.900,3	40.185,4	-1,7%

A receita fiscal de todos os impostos administrados pela AT, em 2016, totalizou 44.359 milhões de euros, conforme se pode observar no quadro seguinte, representando um aumento da receita fiscal cobrada de 1.359 milhões de euros e um crescimento de 3,2%, comparativamente a 2015.

Receita fiscal administrada pela AT

	2015	2016	Variação
	milhões de euros		%
Receita líquida total	42.999,1	44.358,6	3,2%
Receita fiscal do Estado			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.695,5	12.215,2	-3,8%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.248,1	5.229,6	-0,4%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	14.844,3	15.082,5	1,6%
Impostos de Selo (IS)	1.337,9	1.394,4	4,2%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2.237,6	3.259,3	45,7%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.241,4	1.515,1	22,1%
Imposto sobre Veículos (ISV)	573,4	671,7	17,2%
Imposto Único de Circulação (IUC)	286,4	309,8	8,2%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	183,0	193,6	5,8%
Outros do Cap. I e II	299,9	314,1	4,7%
Total	38.947,4	40.185,4	3,2%
Receita fiscal transferida para a administração local			
Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)	1.514,0	1.478,3	-2,4%
Imposto Municipal sobre Transmissões (IMT)	567,9	638,8	12,5%
Derrama	208,4	275,0	31,9%
Outros	247,0	246,1	-0,4%
Total	2.537,3	2.638,2	4,0%
Receita fiscal transferida para as regiões autónomas			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	419,1	381,4	-9,0%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	207,6	197,1	-5,1%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	636,9	682,7	7,2%
Impostos de Selo (IS)	39,9	38,3	-4,0%
Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	107,7	121,6	12,9%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	72,3	78,0	7,8%
Imposto sobre Veículos (ISV)	11,2	14,9	33,1%
Imposto Único de Circulação (IUC)	7,5	7,9	4,7%
Imposto sobre Alcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	11,8	12,6	7,1%
Outros do Cap. I e II	0,5	0,5	4,0%
Total	1.514,5	1.534,9	1,3%

O IRS e o IRC foram os únicos impostos, da receita fiscal do Estado, que, em 2016, apresentaram diminuições – de 3,8% e 0,4%, respetivamente -, face ao ano anterior. Quanto ao IRS, esta evolução ficou a dever-se ao impacto em 2016 da reforma do IRS, que resultou num aumento considerável dos reembolsos da campanha de IRS, face a 2015. Quanto ao IRC, a diminuição face a 2015, está relacionada com o aumento dos reembolsos da campanha de IRC, bem como, com o efeito da reforma do regime de tributação dos organismos de investimento e o impacto da redução em 2 p.p. da taxa geral do imposto introduzida pelo OE 2015.

Quanto à receita fiscal do IVA, esta registou um aumento de 1,6%, menos significativo que no ano anterior. As alterações legislativas em sede de IVA, em 2016, principalmente a redução das taxas aplicáveis à restauração, justificam o aumento mais ligeiro deste imposto, que, mesmo assim, refletiu o efeito da melhoria da atividade económica. Os reembolsos de IVA contribuíram igualmente para o mais ligeiro aumento da receita de IVA, face a 2015.

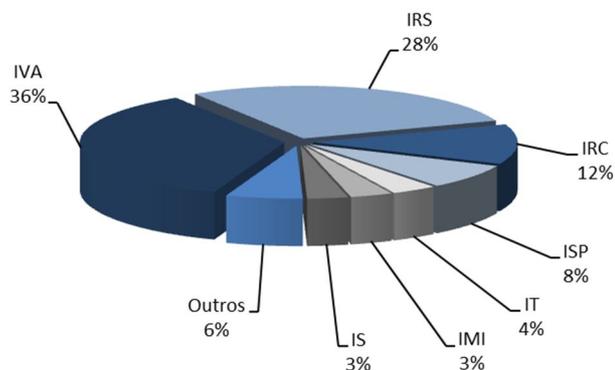
Os restantes impostos indiretos registaram aumentos consideráveis, face a 2015, nomeadamente o ISP, o IT e o ISV, com acréscimos de 45,7%, 22,1% e 17,2%, respetivamente. Esta evolução positiva é explicada, pelo aumento das taxas, em sede destes impostos, e, no caso do ISV e ISP, também pelo aumento da venda de veículos automóveis e do consumo de combustíveis. Outro fator não negligenciável foi a alteração, introduzida pelo OE2016, na forma de contabilização de alguns itens, que até 2015 eram abatidos à receita do ISP (Contribuição de Serviço Rodoviário, Fundo Florestal Permanente e Fundo Português de Carbono).

A receita fiscal transferida para as Regiões Autónomas apresentou uma evolução positiva de 1,3% em 2016, face a 2015, salientando-se o crescimento do ISV e do ISP, em 33,1% e 12,9%, respetivamente.

Salienta-se, ainda, o crescimento da receita fiscal dos impostos transferidos para a administração local, designadamente a derrama e o IMT, apresentando, em 2016, um crescimento de 31,9% e 12,5%, respetivamente, face a 2015. O crescimento do IMT cobrado mantém-se uma constante, facto que reflete o aumento de valor das transações imobiliárias, reflexo de uma maior procura interna e do investimento estrangeiro no imobiliário.

Estrutura dos principais impostos em 2016

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2016, o IVA manteve-se como 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 28% e 12%, respetivamente (ver gráfico acima).



IV. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2016 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2016 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 2016:

- 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 2016 foram considerados 16 indicadores.

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução do ano de 2016, 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 2016.

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2016						
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: 54,1		
OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras				Ponderação: 40%		Desempenho: 53,7		
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%	1.540,2	149,6	Superado	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)		[1.200;1.500]	1.700	50%	1.617,3	119,1	Superado	DSPCIT
OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras				Ponderação: 60%		Desempenho: 66,6		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)		[86;89]	95	25%	95,0	124,9	Superado	DSIRS
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)		[70;80]	90	25%	77,2	100,0	Atingido	DSIT
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)		[70;80]	90	20%	79,2	100,0	Atingido	DSJT
6. Taxa de resolução de divergências (%)		[75;85]	100	30%	92,8	116,0	Superado	DSIRS/UGRC
Eficiência				Ponderação: 40%		Desempenho: 39,1		
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas				Ponderação: 60%		Desempenho: 56,6		
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%	176,2	53,9	Não atingido	DSPCG
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)		[25;30]	15	35%	23,5	108,1	Superado	DSR
9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas)		[10;14]	6	30%	5:54	125,4	Superado	DSRA
OB 4 Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos				Ponderação: 40%		Desempenho: 41,2		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)		[95;98]	98	25%	96,5	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 (%)		[70;80]	95	25%	72,2	100,0	Atingido	DSCAC
13. Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)		[65;75]	92	25%	80,5	111,9	Superado	DSF
Qualidade				Ponderação: 15%		Desempenho: 16,0		
OB 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos				Ponderação: 100%		Desempenho: 106,6		
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%	72,8	100,0	Atingido	DSPCG
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))		[19;23]	10	35%	18:58	104,7	Superado	DSCAC
16. Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)		[12;16]	10	30%	11,4	116,5	Superado	DSCAC
Parâmetros		Ponderação		Avaliação do desempenho		Avaliação ponderada do desempenho		
Eficácia		45%		120,3%		54,1%		
Eficiência		40%		97,8%		39,1%		
Qualidade		15%		106,6%		16,0%		
Avaliação global do desempenho da AT						109,2%		

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2016		Em 31 de dezembro de 2016		
		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	16	320	-20
Dirigente Intermédio	16	258	4.128	237	3.792	-336
Chefia Tributária	16	1.162	18.592	1.175	18.800	208
Investigação Tributária	12	9	108	7	84	-24
Técnico Superior	12	286	3.432	268	3.216	-216
Técnico Superior Aduaneiro	12	270	3.240	248	2.976	-264
Técnico Superior de Laboratório	12	0	0	0	0	0
Especialista de Informática	12	88	1.056	115	1.380	324
Técnico Economista	12	115	1.380	110	1.320	-60
Técnico Jurista	12	20	240	18	216	-24
GAT-Gestão Tributária	12	1.265	15.180	1.263	15.156	-24
GAT-Inspeção Tributária	12	2.765	33.180	2.704	32.448	-732
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2.687	32.244	2.635	31.620	-624
Técnico Verificador Aduaneiro	12	234	2.808	230	2.760	-48
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro	9	183	1.647	182	1.638	-9
Técnico de Informática	9	63	567	63	567	0
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	579	5.211	527	4.743	-468
Assistente Técnico	8	930	7.440	915	7.320	-120
Subinspetor	8	2	16	1	8	-8
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16	2	16	0
Assistente Operacional	5	294	1.470	277	1.385	-85
Outras	5	1	5	1	5	0
TOTAL		11.232	132.318	10.996	129.788	-2.530

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2016 (milhões de euros)		Orçamento - janeiro a dezembro de 2016 (milhões de euros)	
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(b)-(c)
Funcionamento	563,0	612,7	593,3	19,4
Despesas c/pessoal	454,2	454,0	447,4	6,6
Aquisição de bens e serviços	87,8	126,3	120,4	5,9
Outras despesas correntes	11,4	4,7	4,7	0,0
Despesas restantes	9,6	27,7	20,8	6,9
PIDDAC	1,2	1,2	0,0	1,2
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	564,2	613,9	593,3	20,6

* 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) nos 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, DSIEC, DSTA	((Σ (data de resposta - data de entrada - n.º dias de suspensão fora da AT) dos pedidos inf. vinculativas concluídos) + (Σ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes excluindo Σ dias suspensão fora da AT)) / Total dos 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 o(s) 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. Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	SGF	(N.º de trabalhadores que frequentaram pelo menos uma ação de formação / N.º total de trabalhadores) * 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: 53,7%						
Indicadores	2015	2016				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.286,9	[1.000;1.200]	1.322	50%	1.540,2	149,6
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.438,8	[1.200;1.500]	1.700	50%	1.617,3	119,1

Indicador 1 Cobrança coerciva (milhões de euros)	Taxa de realização:	149,6 %
---	---------------------	----------------

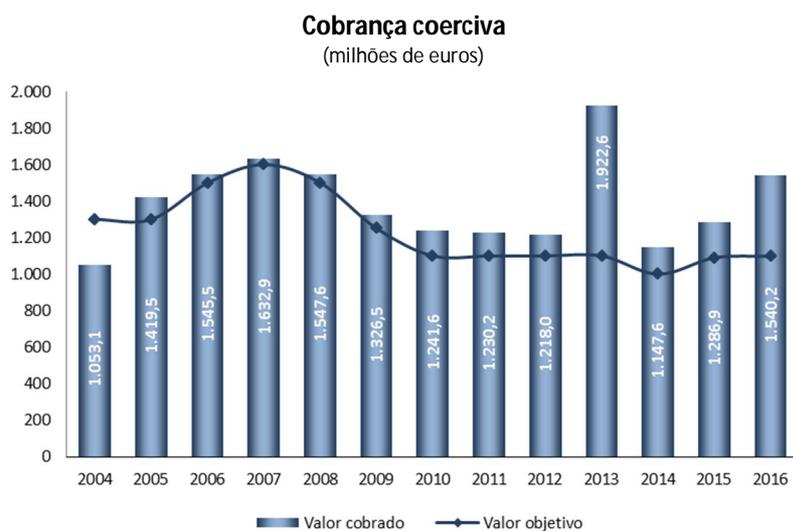
Meta: [1000;1.200]

Valor crítico: 1.322

Resultado: 1.540,2

Em 2016, cobrou-se coercivamente 1.540,2 milhões de euros, o que, considerando a meta anual definida e o valor crítico, permitiu atingir a taxa de realização de 149,6%.

Podemos verificar no gráfico seguinte que, desde 2010, a cobrança coerciva manteve-se relativamente constante, não considerando o efeito do Regime de Recuperação Extraordinário de Dívidas (889M€), em 2013, e do PERES (513M€) em 2016, o que evidencia o esforço e o empenho de toda a organização na implementação das medidas de gestão e planos de recuperação da dívida em execução fiscal.



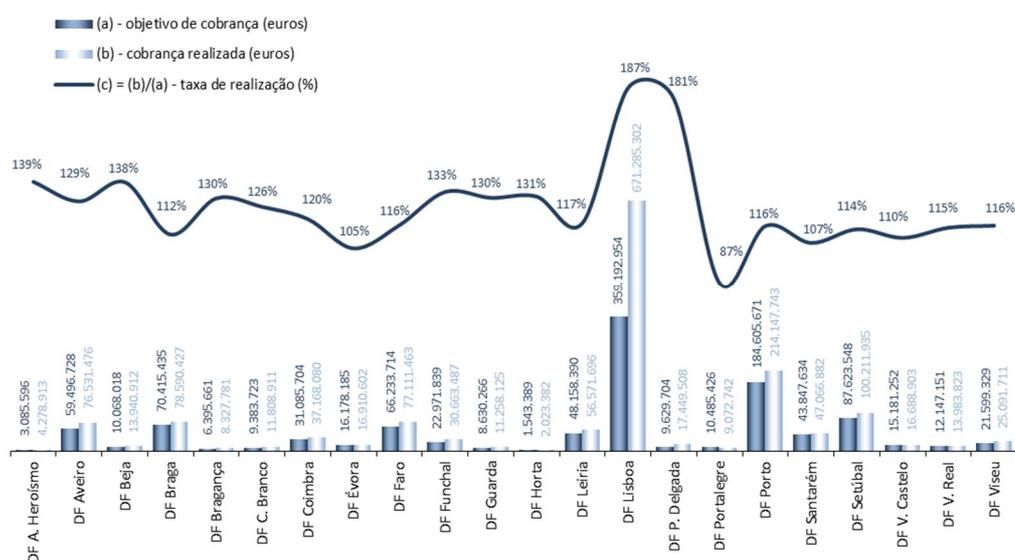
Para os resultados obtidos também contribuíram as medidas de acompanhamento e controlo dos sistemas de informação e da carteira da dívida, nomeadamente:

- Otimização dos sistemas, com a atualização e o desenvolvimento de novas funcionalidades informáticas nos sistemas de cobrança coerciva, com vista a melhorar o seu desempenho;
- Atualização dos sistemas da cobrança coerciva com a sua adequação às alterações legislativas;

- Intervenção técnica com o objetivo de melhorar a disponibilidade e os níveis de desempenho dos sistemas;
- Assistência mútua na cobrança: introdução da nova versão dos *e-forms* (recuperação de créditos) na tramitação dos pedidos;
- Atualização mensal da lista de devedores na internet;
- Disponibilização aos serviços de listagens com os processos declarados em falhas e com dívidas suscetíveis de estarem prescritas, por forma a qualificar a carteira da dívida;
- Uniformização da análise e procedimentos associados à devolução de verbas pagas no âmbito de processo de execução fiscal e suportadas em documentos “Não DUC”, designadamente no âmbito da execução de decisões judiciais favoráveis ao contribuinte;
- Divulgação de instruções sobre variadas matérias relacionadas com a gestão do processo executivo, tendo em vista a uniformização de procedimentos;
- Análise das fases de suspensão processual no Sistema de Execuções Fiscais (SEF) e adoção de medidas do seu acompanhamento e controlo;
- Disponibilização de informação operacional no âmbito da gestão de créditos, nomeadamente através do fornecimento de listagens de processos com planos prestacionais, vendas a aguardar ativação ou marcação, apreensão de bens, procedimentos de publicitação, declaração em falhas;
- Envio de comunicações eletrónicas aos devedores sobre dívida recente; dívida reduzida; venda de veículos automóveis penhorados; venda de imóveis penhorados; o risco de inclusão na lista de devedores publicada na internet; apreensão e venda de veículos penhorados; condições de regularização de dívidas fiscais, nos casos em que já se encontra a venda marcada e sobre o pagamento de dívidas para evitar venda coerciva de imóvel;
- Envio de mensagens eletrónicas a todas entidades terceiras a quem foram endereçados pedidos de penhora, no sentido de lhes darem cabal cumprimento;
- Envio de cartas a todos os devedores que reuniam as condições necessárias à aplicação do PERES;
- Disponibilização de informação de gestão e de apoio à decisão, nomeadamente através da publicação de boletins informativos sobre a cobrança mensal a carteira da dívida, a instauração de processos e os devedores estratégicos;
- Disponibilização centralizada de informação de gestão, que otimizou a consulta de dados da carteira da dívida e da cobrança, a todos os responsáveis pelo seu acompanhamento, quer a nível local, quer regional.

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

Cobrança coerciva por direção de finanças, em 2016



Como se constata, em 2016, das vinte e duas direções de finanças, dezoito superaram os objetivos previstos (taxas de realização $\geq 110\%$), três atingiram (taxas de realização $\geq 100\%$ e $< 110\%$), e apenas uma não atingiu (taxa de realização $< 100\%$).

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

Taxa de realização: **119,1 %**

Meta: [1.200;1.500]

Valor crítico: 1.700

Resultado: 1.617,3

Relativamente ao indicador 2 "Correções inspetivas tributárias e aduaneiras", foi definida a meta no intervalo de [1.200;1.500] milhões de euros e o valor crítico de 1.700 milhões de euros, sendo que o resultado alcançado ficou acima do limite superior do intervalo.

O valor crítico deste indicador para o QUAR 2016 foi determinado a partir da média do valor das correções dos exercícios de 2012 (2.009 milhões de euros), 2013 (1.583 milhões de euros) e 2014 (1.546 milhões de euros). Em 2016, o resultado da média simples foi de 1.713 milhões de euros, tendo sido arredondado para 1.700 milhões de euros, mantendo-se assim igual ao valor determinado para o ano de 2015.

Este indicador integra a totalidade das correções efetuadas pela Inspeção Tributária e Aduaneira (ITA), ou seja, engloba as correções resultantes da atividade da inspeção tributária, bem como o valor dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira, de acordo com a seguinte fórmula de cálculo:

QUAR AT 2016 - Indicador 2 – fórmula de cálculo

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

Em 2016, o resultado do indicador 2 “Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)” resulta do somatório de 1.598,9 milhões de euros proveniente de correções inspetivas da área tributária com 18,4 milhões de euros provenientes dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira, o que perfaz o valor de 1.617,3 milhões de euros.

Correções inspetivas tributárias e aduaneiras, em 2016

(milhões de euros)

Indicador	Inspeção tributária		Inspeção aduaneira	Subtotal	Total com fórmula de cálculo
	Correções	Regularizações voluntárias			
Correções à matéria/ rendimento coletável	2.747,8	1.556,0	-	4.303,8	775,3
Imposto detetado em falta	693,4	130,2	-	823,6	823,6
Subtotal realizado					1.598,9
Montantes propostos para cobrança pela área aduaneira	-	-	18,4	18,4	18,4
Total					1.617,3

Conforme se evidencia no quadro seguinte, em 2016, face a 2015, verificou-se um crescimento de 3%, no valor total das correções e regularizações voluntárias à matéria/rendimento coletável e de 8% no imposto em falta.

De referir, ainda, o contributo da área aduaneira com um *input* de 18,4 milhões de euros, que se encontra, no entanto, influenciado por três *outliers*, que originaram um crescimento anómalo, face ao ano anterior.

Correções inspetivas tributárias e aduaneiras

(milhões de euros)

Indicador	2015 (a)	2016 (b)	Taxa de variação (b)/(a)
Correções à matéria/rendimento coletável			
Correções	2.318,8	2.747,8	19%
Regularizações voluntárias	1.875,7	1.556,0	-17%
Total	4.194,5	4.303,8	3%
Imposto detetado em falta			
Correções	641,3	693,4	8,1%
Regularizações voluntárias	124,8	130,2	4%
Total	766,1	823,6	8%
Montantes propostos para cobrança pela área aduaneira			
	12,7	18,4	44,9%

No que se refere à origem das correções efetuadas em 2016, verifica-se que no montante de 4.303,8 milhões de euros de correções à matéria coletável/rendimento coletável estão incluídos 1.556,0 milhões de euros de regularizações voluntárias (cerca de 36,2% do total), enquanto nos 823,6 milhões de euros de imposto detetado em falta, 130,2 milhões de euros resultaram de regularizações voluntárias (cerca de 15,8% do total).

O resultado obtido neste indicador em 2016 revela um aumento de eficácia e eficiência da atuação da ITA, traduzindo-se num crescimento de cerca de 12,4%, face ao ano anterior.

1.2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivo 2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Ponderação: 60% Realização: 66,6%

Indicadores	2015	2016				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
3. Declarações de IRS entregues via eletrónica (%)	90,8	[86;89]	95	25%	95,0	124,9
4. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	88,7	[70;80]	90	25%	77,2	100,0
5. Eficácia do contencioso administrativo (%)	82,7	[70;80]	90	20%	79,2	100,0
6. Taxa de resolução de divergências (%)	91,0	[75;85]	100	30%	92,8	116,0

Indicador 3 Declarações de IRS entregues por via eletrónica (%)
Taxa de realização: **124,9 %****Meta:** [86;89]**Valor crítico:** 95**Resultado:** 95,0

Em 2016, o número de declarações de IRS entregues através da Internet representou 95% 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 124,9%.

Em termos globais, o número de declarações de IRS entregues em 2016 diminuiu 4,5%, em relação ao ano anterior, facto que se ficou a dever, fundamentalmente, ao alargamento das situações de dispensa de entrega da declaração, introduzido pela Lei da Reforma do IRS. Não obstante, registou-se um crescimento significativo na percentagem de declarações de IRS entregues através da Internet, que aumentou 4,2 p.p. em relação à percentagem registada em 2015. Este resultado reflete o sucesso da AT na promoção da utilização dos meios eletrónicos para efeitos do cumprimento das obrigações fiscais.

Declarações de IRS

Indicador	2015 (a)	2016 (b)	Taxa de variação (b)/(a)	
Total de declarações de IRS entregues (Papel e Internet)	5.949.179	5.683.693	-4,5%	
Declarações entregues em papel (Fase 1 + Fase 2)	547.776	285.963	-47,8%	
Declarações entregues através da Internet	IRS - Fase 1	3.386.938	3.511.692	3,7%
	IRS - Fase 2	2.014.465	1.886.038	-6,4%
	Total	5.401.403	5.397.730	-0,1%
	Em % do total de declarações entregues	90,8%	95,0%	4,2 p.p.

Indicador 4 Eficácia processual nas infrações fiscais (%)

Taxa de realização:

100,0 %

Meta: [70;80]

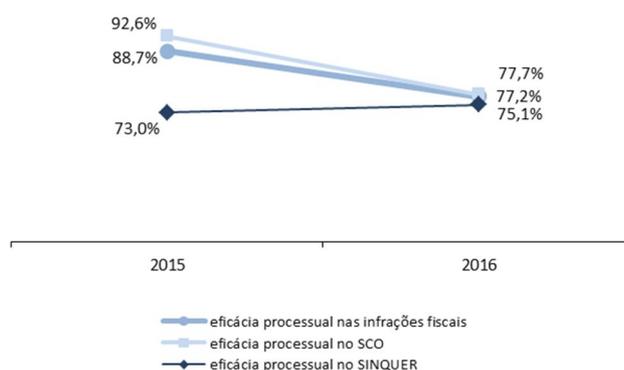
Valor crítico: 90

Resultado: 77,2

Em 2016, o resultado em termos de eficácia processual nas infrações fiscais foi de 77,2%, tendo ficado dentro do intervalo definido como meta. A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

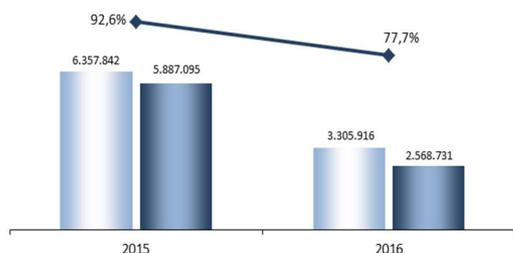
Este indicador avalia a eficácia processual dos processos de redução de coimas e contraordenações, tramitados no Sistema de Gestão das Contraordenações (SCO) e dos processos de inquéritos criminais, tramitados no Sistema dos Inquéritos Criminais (SINQUER), com uma ponderação no resultado final do indicador de 80% e 20%, respetivamente. O gráfico seguinte apresenta o resultado obtido em cada uma das componentes que concorrem para o resultado final do indicador e efetua uma comparação com o período homólogo.

Eficácia processual nas infrações fiscais
(%)



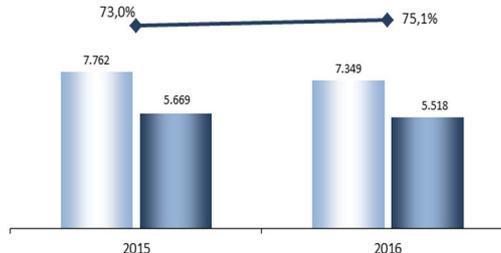
A eficácia processual nas infrações fiscais apresenta, em 2016, um decréscimo de 11,5 p.p. quando comparada com o ano anterior. A componente do indicador que mais afetou a sua eficácia foi o SCO, apresentando uma diminuição de 14,9 p.p., face ao período homólogo. Contrariamente, a eficácia processual do SINQUER, apresentou um aumento de 2,1 p.p.

Eficácia processual no SCO



(a) - n.º de processos pendentes no início do ano e instaurados no período
(b) - n.º de processos extintos no período
(c) = (b)/(a) - indicador de eficácia (%)

Eficácia processual no SINQUER



(a) - n.º de processos pendentes no início do ano e instaurados no período
(b) - n.º de processos remetidos ao MP e anulados no período
(c) = (b)/(a) - indicador de eficácia (%)

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.

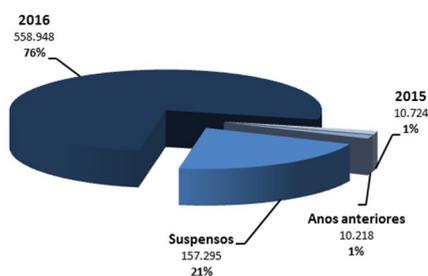
Resulta do gráfico anterior que, em 2016 houve uma diminuição tanto do volume de trabalho enfrentado (pendentes no início do ano e instaurados) como do realizado (extintos), de 48% e 56%, respetivamente. Esta situação não resulta de um decréscimo de eficácia por parte de AT mas sim da ocorrência de fatores que lhe são externos. A quebra da instauração de processos no SCO foi motivada essencialmente, pelas alterações legislativas que ocorreram em junho 2015, no regime sancionatório aplicável às transgressões verificadas em matéria de infraestruturas rodoviárias relativas ao pagamento de taxas de portagem, que motivaram a suspensão da instauração de processos de contraordenação, até ao final do primeiro trimestre de 2016, momento em que terminou o processo de adaptação da aplicação de suporte ao novo enquadramento legislativo. A instauração de processos de redução de coimas e contraordenações, em 2016, veio assim a concentrar-se sobretudo no último trimestre do ano, não tendo, face aos prazos legais de tramitação dos processos, sido acompanhada pela extinção no próprio ano.

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.

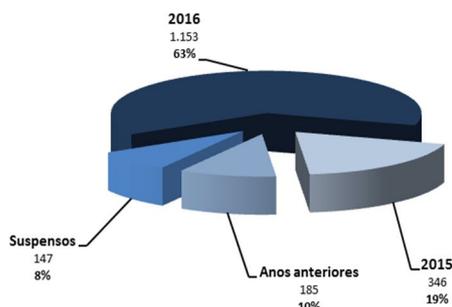
A análise ao gráfico referente ao SINQUER permite concluir que existe uma variação positiva da eficácia processual, em 2,1 p.p., face ao período homólogo. Esta tendência fica a dever-se a uma diminuição de 5% do número de processos instaurados e pendentes no início do ano e a uma diminuição de apenas 3% do número de processos remetidos ao Ministério Público e arquivados.

O saldo de processos no SCO e no SINQUER, no final de 2016, era constituído por 737.185 e 1.831 processos, respetivamente, cuja antiguidade face à sua instauração se evidencia nos gráficos seguintes.

Antiguidade dos processos SCO pendentes
(2016, fim de período)



Antiguidade dos processos SINQUER pendentes
(2016, fim de período)



O saldo de processos do SCO é, maioritariamente, composto por processos instaurados em 2016, representando cerca de 76% do total, destacando-se ainda a existência de 157.295 processos com suspensões legais (representando 21% do total), que, por esse motivo, não podem ser tramitados pela AT. Existe ainda em saldo 10.724 processos pendentes instaurados em 2015.

Em relação ao saldo dos processos de inquérito criminal tramitados no SINQUER, este é composto, essencialmente, por 1.153 processos instaurados em 2016 (representando 63% do total) e por 346

processos instaurados em 2015 (19% do total). O número de processos de anos precedentes tem, ainda, alguma expressão totalizando 185 processos (10%). Compõe ainda este saldo, 147 processos que se encontram na fase da suspensão (8%).

Indicador 5 Eficácia do contencioso administrativo (%)

Taxa de realização: **100,0 %**

Meta: [70;80]

Valor crítico: 90

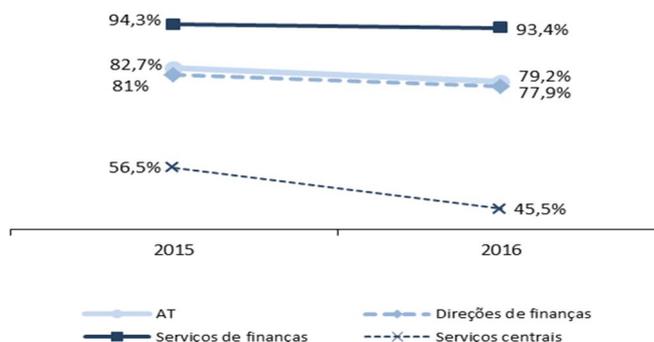
Resultado: 79,2

Em 2016, o resultado em termos de eficácia do contencioso administrativo foi de 79,2%, situando-se dentro do intervalo [70%;80%] definido como meta, com uma taxa de realização correspondente de 100%.

Este indicador é composto pela eficácia processual dos processos de contencioso administrativo, constituídos pelas reclamações gratuitas, restituições, retificações de IMT e recursos hierárquicos, tramitados no Sistema do Contencioso Administrativo Tributário (SICAT). Dado que a decisão destes processos é da competência dos serviços de finanças, das direções de finanças e dos serviços centrais, para o resultado final deste indicador foi atribuída uma ponderação de 50%, 30% e 20%, respetivamente, a cada um desses serviços.

Os resultados obtidos, em 2016, para a AT e para cada um dos serviços com competência de decisão, bem como a comparação com o período homólogo podem ser observados no gráfico seguinte.

Eficácia processual do contencioso administrativo (%)



A eficácia processual deste indicador baixou em cerca 3,5 p.p., quando comparada com o ano anterior. O valor alcançado deve-se a uma diminuição da eficácia processual em todas as unidades orgânicas, em especial nos serviços centrais. O resultado configura-se, ainda assim, positivo para a AT considerando o contexto adverso produzido pelas alterações legislativas que provocaram, na área do contencioso, modificações na competência de decisão da reclamação gratuita.

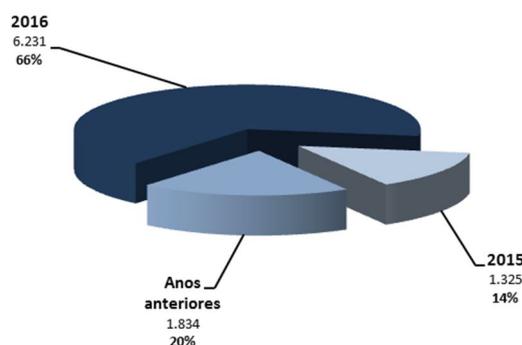
Por outro lado, o resultado comporta uma maior diminuição da capacidade de resposta dos serviços centrais ao nível dos recursos hierárquicos, verificando-se uma quase correspondência entre saldos iniciais e saldos finais, pese embora uma diminuição do número de processos tramitados.

A análise da evolução dos resultados para cada um dos serviços com competência de decisão nestes processos permite concluir, que em 2016, em relação ao verificado em 2015:

- A ligeira diminuição (-0,8 p.p.) verificada na eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços de finanças é explicada pelo aumento de 25,3% no número de processos pendentes no início do ano e instaurados ao longo do mesmo, inferior ao aumento de 24,2% no número de processos extintos, relativamente ao período homólogo;
- A diminuição (-3,1 p.p.) verificada na eficácia processual do contencioso administrativo da competência das direções de finanças deve-se sobretudo a um considerável aumento de 42,4% do número de processos de contencioso administrativo que compõem o volume de serviço enfrentado, comparativamente a 2015, ainda que a extinção tenha aumentado em 37,1%, face ao mesmo período, mostrando-se, no entanto, insuficiente para absorver todo o acréscimo do volume de serviço. O aumento da instauração foi motivado pelas alterações legislativas que provocaram modificações na competência de decisão da reclamação graciosa;
- A eficácia processual do contencioso administrativo da competência dos serviços centrais registou uma diminuição considerável de 10,9 p.p., quando comparada com o período homólogo, devendo-se a um decréscimo quer do volume de serviço (-25,5%), quer da extinção de processos (-39,9%). A descida do nível da instauração é justificada pelas já referidas alterações de competência de decisão no âmbito destes processos.

A análise da antiguidade do saldo dos processos de contencioso administrativo permite concluir que, dos 9.390 processos pendentes no final de 2016, 6.231 (66%) foram instaurados em 2016, 1.325 (14%) foram instaurados em 2015 e 1.834 (20%) foram instaurados em anos anteriores, conforme se verifica no gráfico seguinte.

Antiguidade dos processos de contencioso administrativo pendentes
(2016, fim de período)



Indicador 6 Taxa de resolução de divergências (%)

Taxa de realização: **116,0 %**

Meta: [75;85]

Valor crítico: 100

Resultado: 92,8

Em 2016, a taxa de resolução de divergências foi de 92,8%, situando-se acima do intervalo definido como meta. A taxa de realização, tendo em consideração a meta fixada e o valor crítico, foi de 116%.

Este indicador mede o nível de resolução de situações de divergências entre os dados conhecidos pela AT e os declarados pelos sujeitos passivos, sendo que tais situações se referem às declarações de rendimentos de IRS Modelo 3, às declarações mensais de remunerações (DMR) e, ainda, ao e-fatura.

Trata-se, assim, de um indicador que afere a capacidade da AT em detetar potenciais situações de irregularidade, bem como de, subsequentemente, analisar e resolver essas mesmas situações, sendo que, também neste caso, se incentiva e privilegia a regularização voluntária nos casos em que a irregularidade se confirma.

Para otimizar os resultados deste indicador, a AT tem procurado, por um lado, assegurar maior eficácia na seleção das divergências, aumentando a percentagem das que correspondem, efetivamente, a situações irregulares e, por outro lado, facilitar ao contribuinte a resolução dessas mesmas divergências disponibilizando, no Portal das Finanças, ferramentas desmaterializadas através da aplicação “Gestão das Divergências”. Esta aplicação 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: 56,6%						
Indicadores	2015	2016				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	111,6	[70;95]	60	35%	176,2	53,9
8. Reembolsos de IVA a 30 dias - Código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	25,7	[25;30]	15	35%	23,5	108,1
9. Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	6:20	[10;14]	6	30%	5:54	125,4

Indicador 7 Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	Taxa de realização:	53,9 %
--	---------------------	---------------

Meta: [70;95]

Valor crítico: 60

Resultado: 176,2

Em 2016, o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 176,2 dias, situando-se desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta. A taxa de realização correspondente foi de 53,9%.

Este indicador mede a capacidade de resposta da AT aos pedidos de informações vinculativas apresentados pelos contribuintes e, portanto, reflete a qualidade do serviço que lhe é prestado. O resultado do indicador corresponde à média dos resultados alcançados pelas oito direções de serviços que contribuem para o mesmo (em 2016, e relativamente a 2015, foi incluída mais uma direção de serviços - DSTA).

No quadro seguinte apresenta-se informação mais detalhada relativamente aos resultados alcançados em 2016.

Pedidos de informação vinculativa, em 2016

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)
DSIECIV	5	43	8,6	1	56	56,0	6	99	16,5
DSIMI	29	834	28,8	5	734	146,8	34	1.568	46,1
DSIMT	96	2.781	29,0	6	208	34,7	102	2.989	29,3
DSIRC	295	31.592	107,1	55	10.364	188,4	350	41.956	119,9
DSIRS	577	160.559	278,3	144	54.226	376,6	721	214.785	297,9
DSIVA	710	98.996	139,4	134	7805	58,2	844	106.801	126,5
DSRI	9	444	49,3	9	926	102,9	18	1.370	76,1
DSTA	20	714	35,7	8	203	25,4	28	917	32,8
Total	1.741	295.963	170,0	362	74.522	205,9	2.103	370.485	176,2

As metas que têm vindo a ser definidas em termos de prazo de resposta a pedidos de informação vinculativa têm-se situado bastante abaixo dos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da Lei Geral Tributária (LGT), os quais, em 2016, eram de 90 ou 150 dias, respetivamente, para os pedidos de carácter urgente ou normal. Na definição do intervalo da meta não tem sido levado em linha de conta a diferenciação daqueles prazos legais, aproximando-se do prazo mais reduzido, ou seja, o correspondente às informações vinculativas de carácter urgente.

O quadro anterior mostra que os resultados para 2016 situaram-se desfavoravelmente, não só acima da meta definida, mas também face aos registados no ano anterior. As direções de serviço do IRC, do IRS e do IVA são as que registaram prazos de resposta mais dilatados, mas são, também, as que concentram o maior número de pedidos de informação vinculativa, assegurando, no seu conjunto, cerca de 97% do total destes pedidos.

Na análise do resultado alcançado neste indicador não pode deixar de relevar o facto de o ano de 2016 se ter caracterizado por um acrescido nível de exigência, traduzido na realização de vários projetos inovadores e com grau de prioridade elevado, o que determinou a necessidade de canalização de recursos para esses projetos, com prejuízo da capacidade de resposta noutras atividades, designadamente a resposta a pedidos de informação vinculativa.

Constitui exemplo paradigmático da realidade antes referida a implementação da reforma do IRS, consumidora de elevados recursos nos anos de 2015 e 2016, cujo impacto se fez sentir em toda a organização e com particular intensidade na atividade da Direção de Serviços do IRS.

Acresce que, também em 2016, a AT colaborou com outros organismos, em vários projetos altamente consumidores de recursos, humanos e tecnológicos, de que se salienta, a título exemplificativo, a implementação da tarifa social de energia, cabendo à AT o cálculo para aferir da situação de "vulnerabilidade económica" para efeitos da atribuição daquela tarifa.

Salienta-se ainda que, atento o contexto antes referido e, no âmbito da monitorização mensal efetuada, foram atempadamente detetados os desvios neste indicador e, logo, constatado que o respetivo resultado seria desfavorável. Contudo, optou-se por não se proceder a qualquer pedido de revisão, em baixa, da meta definida como forma de sinalizar o compromisso da AT em alcançar prazos de resposta de referência em matérias em que o tempo de resposta pode ser fator decisivo para os contribuintes.

Indicador 8	Reembolsos de IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	Taxa de realização:	108,1 %
--------------------	---	---------------------	----------------

Meta: [25;30]

Valor crítico: 15

Resultado: 23,5

Em 2016, o prazo médio de pagamento de reembolsos do IVA a 30 dias (Código 51) foi de 23,5 dias, resultado que se situou favoravelmente abaixo do intervalo definido como meta. A taxa de realização alcançada foi de 108,1%.

Este indicador diz respeito a reembolsos de IVA com um prazo excepcional de 30 dias (Código 51), previstos no n.º 9 do artigo 22.º do Código do IVA e regulamentado no artigo 9.º do Despacho Normativo n.º 18-A/2010, de 1 de julho. Compreende os reembolsos solicitados por sujeitos passivos que realizam operações isentas ou não sujeitas que conferem direito à dedução (exportadores) ou relativamente às quais a obrigação de liquidação do imposto é da responsabilidade do sujeito passivo adquirente (*reverse charge*) e que representam, pelo menos, 75% do valor das transmissões de bens e prestações de serviços. O número de contribuintes incluídos neste regime tem vindo sucessivamente a aumentar, tendo, em 2016, o número de reembolsos pagos (Código 51) correspondido a 26,6% do total de reembolsos pagos no ano.

Considera-se um indicador de elevada relevância na atividade da AT dado o impacto positivo que um menor prazo de pagamento pode ter na atividade económica do país em geral e, particularmente, em determinados setores, tais como o da exportação. No quadro abaixo é apresentada a evolução dos resultados obtidos neste indicador.

Reembolsos do IVA a 30 dias – código 51

Indicador	2012	2013	2014	2015	2016
Reembolsos do IVA a 30 dias – código 51 (prazo médio de pagamento, em dias)	26,0	29,5	22,0	25,7	23,5

De acordo com os resultados obtidos, de 2012 a 2016, o prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias tem ficado sempre aquém do limite máximo do intervalo [25;30, em dias], sendo de realçar o do último ano (23,5 dias), que evidencia uma antecipação média do pagamento dos reembolsos em mais de seis dias, em relação ao prazo legal de 30 dias. Importa sublinhar que esses resultados advêm quer do aumento da eficiência dos serviços, quer do esforço financeiro do Estado.

Realça-se o facto de no ano de 2016 ter sido superado o objetivo, pese embora, o normativo dos reembolsos de IVA prever um maior número de requisitos exigidos para solicitar reembolsos, desde a publicação do Despacho Normativo n.º 17/2014 de 26/12 e da Declaração de retificação n.º 144/2015, de 23/02, com a conseqüente necessidade de reformulação dos procedimentos de análise dos reembolsos.

Indicador 9	Desalfandegamento na importação (tempo médio, em horas e minutos)	Taxa de realização:	125,4 %
--------------------	---	---------------------	----------------

Meta: [10;14]

Valor crítico: 6

Resultado: 05:54

Em 2016, o tempo médio relativo ao desalfandegamento na importação foi de 5 horas e 54 minutos, resultado que se situou favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta. A taxa de realização alcançada foi de 125,4%.

Este indicador foi introduzido em 2014 no QUAR da AT com o objetivo de acompanhar a eficiência da estratégia prosseguida 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 pelo somatório do número de horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída, ponderado relativamente ao total das declarações, sendo, no entanto, 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 ainda as declarações relativas ao regime aduaneiro identificado com o código 42 (introdução em livre prática em Portugal com introdução no consumo noutro Estado-membro).

Os resultados de 2016 comparam favoravelmente com os obtidos em 2015, tal como apresentado no quadro seguinte. Em 2016, apesar de o número de declarações enquadráveis no indicador – documento administrativo único (DAU) - ter aumentado 12,8%, o tempo médio de desalfandegamento reduziu-se em 26 minutos.

Desalfandegamento na importação

	2015	2016
N.º de DAU	270.873	305.600
Tempo médio (em horas e minutos)	6:20	5:54

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: 41,2%

Indicadores	2015	2016				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
10. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,3	[95;98]	98	25%	96,5	100
11. Índice de segurança da informação (%)	77,6	[77;80]	95	25%	77,6	100
12. Eficiência no atendimento telefónico - Call Center (%)	76,2	[70;80]	95	25%	72,2	100
13. Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	90,1	[65;75]	92	25%	80,5	111,9

Indicador 10 Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)

Taxa de realização: **100,0 %**

Meta: [95;98]

Valor crítico: 98

Resultado: 96,5

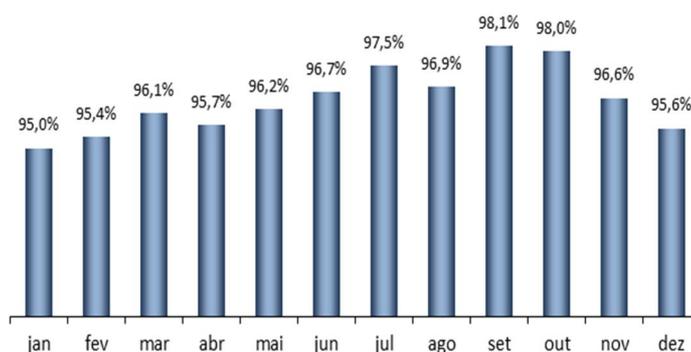
Em 2016, o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi de 96,5%, resultado que se encontra situado dentro dos valores do intervalo definido como meta, [95;98] (em %). A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

A natureza da atividade exercida 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 96,4% 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. O valor médio mensal da disponibilidade aplicacional reflete algum efeito da sazonalidade das obrigações fiscais, conforme mostra o gráfico seguinte.

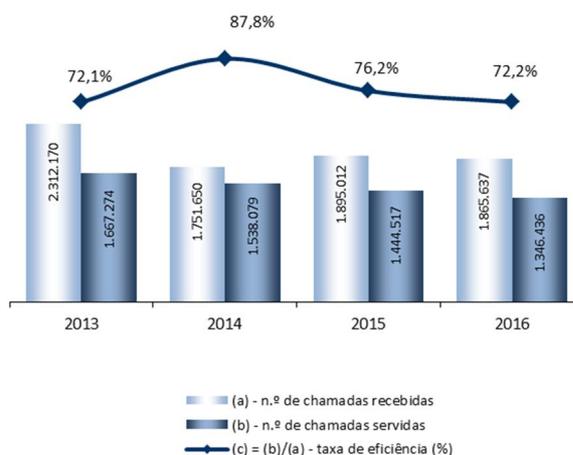
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação
(evolução mensal)



(servidas/recebidas) foi, assim, de 72,2%, resultado que se situa dentro do intervalo [70;80], em %, definido como meta para 2016.

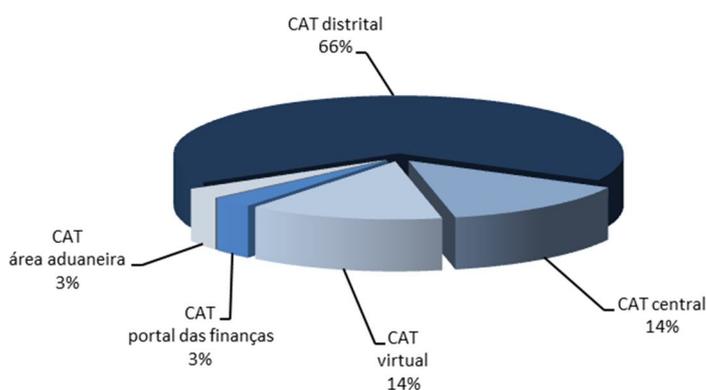
No entanto, verificou-se uma descida de 4,1 p.p. na taxa de eficiência, em 2016 quando comparado com o ano anterior. Esta evolução reflete uma maior diminuição do número de chamadas atendidas (-6,8%) em relação às recebidas (-1,6%), devido, essencialmente, ao decréscimo do número de trabalhadores afetos ao atendimento telefónico, em particular durante a campanha do IRS através do CAT Virtual, bem como à reposição do horário de trabalho nas 35 horas semanais.

CAT – Eficiência no atendimento telefónico



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

Chamadas servidas por área de atendimento, em 2016 (% do total)



Em 2016, do total de chamadas telefónicas servidas, 94% foram direccionadas à área tributária tendo 66% sido asseguradas pelos CAT distritais (estrutura permanente, onde se incluem os serviços de finanças), 14% pelos CAT virtuais e 14% pelo CAT central. As restantes chamadas servidas relacionaram-se com questões aduaneiras e de impostos especiais de consumo (3%) e com questões técnicas do Portal das Finanças (3%).

Indicador 13 Trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)

Taxa de realização: **111,9 %**

Meta: [65;75]

Valor crítico: 92

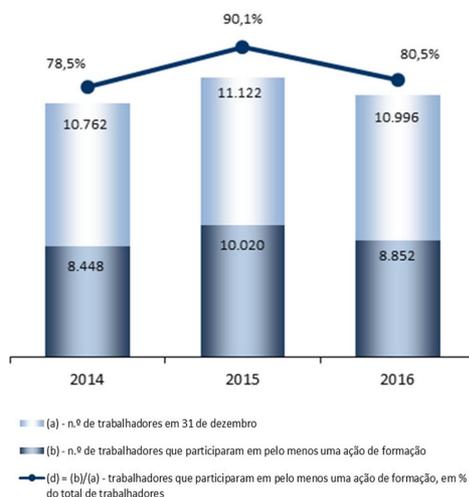
Resultado: 80,5

Durante o ano de 2016, frequentaram pelo menos uma ação de formação 80,5% dos trabalhadores, resultado que se situou acima do limite superior do intervalo definido como meta, [65;75], em %. A taxa de realização correspondente foi de 111,9%.

A melhoria da qualidade da prestação de serviços é uma das preocupações permanentes da AT. Neste sentido, a formação fomenta uma maior capacidade de resposta e de desempenho, contribuindo para fortalecer a confiança dos cidadãos e dos agentes económicos. Num contexto de sobrecarga de trabalho e múltiplas condicionantes, o sistema de formação de que a AT dispõe deu continuidade, em 2016, ao seu propósito de valorização e motivação dos trabalhadores. No entanto, assistiu-se a um abrandamento dos resultados inerentes aos indicadores da atividade formativa, circunstância explicada pela diminuição do número de projetos/iniciativas com as características dos concretizados nos anos anteriores e que conduziram à realização excecional de um conjunto significativo de ações.

Como mostra o gráfico seguinte, em 2016, comparativamente ao verificado em 2015, verificou-se uma diminuição de 9,6 p.p. no indicador em causa, refletindo uma maior diminuição do número de trabalhadores que participaram em, pelo menos, uma ação de formação em relação ao número de trabalhadores.

Formação
(% de trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação)



Durante o ano 2016, a oferta formativa para os trabalhadores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional) envolveu 836 ações de formação (1.233 em 2014 e 1.458 em 2015) e um volume de formação de 314.282 horas (301.937 horas em 2014 e 449.321 horas em 2015). No quadro seguinte são identificadas as ações de formação mais relevantes realizadas em 2016.

Principais ações de formação – 2016

Assunto	N.º de ações de formação	N.º de participantes	Volume de formação (horas)
Alterações introduzidas pelo OE 2016	67	6.248	43.736
Normas de conduta e política de segurança da informação	20	6.508	45.556
Línguas Estrangeiras (Inglês inicial, avançado e conversação; Espanhol inicial e Mandarim)	28	704	35.200
IRS Mod. 3 – declarações eletrónicas	69	2.888	20.216
IVA/RITI (análise de contas correntes; regime de caixa; direito à dedução; regras de localização das operações tributáveis)	80	1.903	13.859
Execuções Fiscais (SEFWEB – enquadramento, gestão financeira, gestão de devedores e gestão processual; penhoras, procedimentos e introdução ao SIPE, vendas, garantias e dep. caução)	21	1.418	22.426
CAU – Código Aduaneiro da União (princípios gerais; principais novidades; estatuto aduaneiro do operador económico; direito de representação)	16	876	9.338
Folha de cálculo	17	404	11.470

Como se pode observar no quadro acima, foram privilegiadas atividades de aprendizagem que pela sua abrangência, oportunidade e pertinência, permitiram a resposta adequada perante a necessidade de:

- Atualização dos trabalhadores em matérias nas quais ocorreram alterações legislativas mais significativas e com maior impacto;
- Sensibilização dos trabalhadores para os princípios inerentes à conduta ética, as boas práticas em matéria de segurança de informação e 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;
- Incremento de competências ao nível das tecnologias de informação e comunicação e do “saber fazer” com vista a revigorar a capacidade operativa da organização;
- Aferição do novo regulamento-quadro que estabelece as regras e os procedimentos em matéria aduaneira para toda a União Europeia – CAU.

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: 106,6%						
Indicadores	2015	2016				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
14. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal Internet (%)	71,0	[72;78]	90	35%	72,8	100,0
15. Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))	16:25	[19;23]	10	35%	18:58	104,7
16. Reclamações ao atendimento – RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias)	11,7	[12;16]	10	30%	11,4	116,5

Indicador 14 Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%) Taxa de realização: **100,0 %**

Meta: [72;78]

Valor crítico: 90

Resultado: 72,8

Em 2016 o resultado alcançado no indicador “nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal *Internet*” foi de 72,8 %, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta, [72;80], em %. A taxa de realização correspondente foi de 100,0%.

O nível de satisfação dos contribuintes e agentes económicos com os serviços prestados, através do canal Internet, é avaliado através de inquéritos dirigidos a todos os grupos-alvo da AT - utilizadores gerais e utilizadores profissionais – contabilistas certificados, operadores aduaneiros e notários.

Assim, à semelhança dos anos anteriores, foi disponibilizado, no Portal das Finanças, entre os dias 5 e 18 de dezembro de 2016, um inquérito direcionado 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 resultados fornece a perceção da satisfação dos contribuintes (utilizadores gerais e profissionais) sobre a qualidade do serviço prestado, proporcionando um instrumento de suporte à decisão de gestão, sendo incluída, no ponto 8.1 do presente relatório, informação mais detalhada sobre os resultados deste inquérito.

Indicador 15 Atendimento presencial (tempo médio de espera, em minutos e segundos (mm:ss))

Taxa de realização: **104,7 %**

Meta: [19;23]

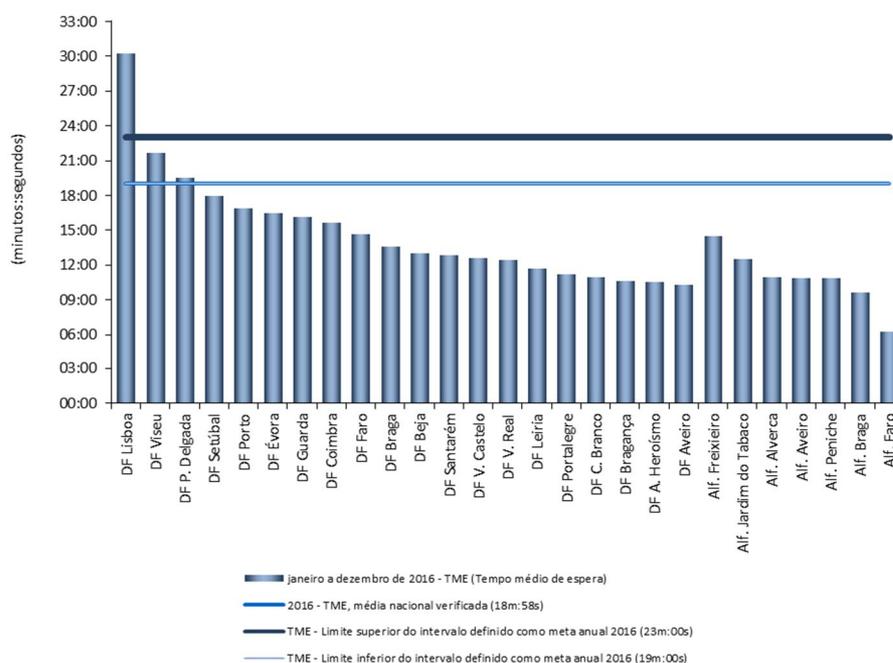
Valor crítico: 10

Resultado: 18:58

Em 2016, 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 18 minutos e 58 segundos. O resultado alcançado situou-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta, [21;24], em minutos. A taxa de realização correspondente foi de 104,7%.

Os dados apresentados no gráfico seguinte relativamente às direções de finanças e alfândegas permitem verificar, que, em 2016, face ao intervalo definido como meta, os TME para se ser atendido presencialmente registaram na maioria das direções de finanças e em todas as alfândegas valores favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo, tendo duas direções de finanças registado valores dentro do intervalo da meta. Somente uma direção de finanças registou um valor desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo.

**TME para atendimento presencial,
por direção de finanças e alfândegas, em 2016**



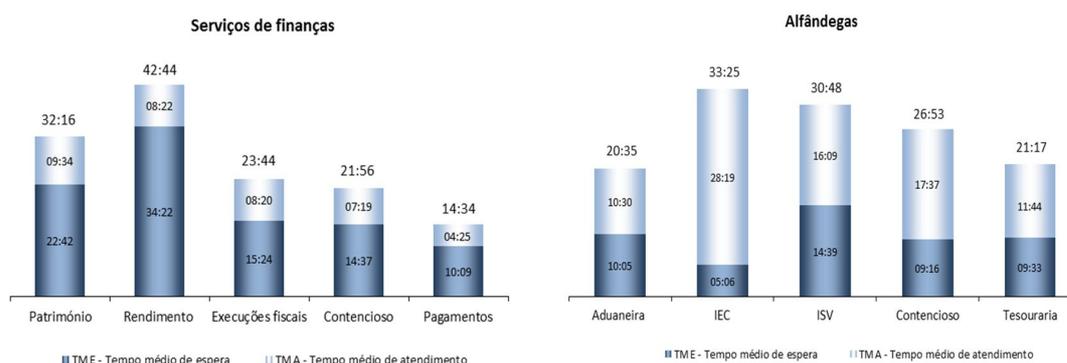
Embora o resultado obtido em 2016 esteja em linha com o objetivo fixado para o mesmo ano, o TME para se ser atendido situou-se 2 minutos e 33 segundos acima do verificado no período homólogo de 2015. Verificou-se, simultaneamente, uma descida no número de atendimentos presenciais: nos 165 serviços servidos pelo SIGA, foram efetuados 10.909.160 atendimentos presenciais, até ao final de 2016, sendo que, comparativamente com o ano de 2015 e tendo em conta apenas os serviços passíveis de comparação, conclui-se que foram realizados menos 5,7% de atendimentos (10.750.115, em 2015, e 10.136.398, em 2016). Para esta evolução contribuiu o aumento da complexidade dos assuntos tratados nos serviços, derivada, nomeadamente, das alterações legislativas que entraram em vigor nesse ano.

Tempo médio de espera para atendimento presencial

Indicador	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Tempo médio de espera para atendimento presencial (mm:ss)	13:39	15:40	21:48	16:28	16:25	18:58

Conforme se pode observar pelos gráficos seguintes, relativos aos tempos de atendimento presencial, por assunto, referentes a 2016, tendo em consideração os TME e TMA (tempo médio de atendimento) registados, verifica-se que os cidadãos para resolverem os seus assuntos demoraram, em média, entre 14 minutos e 34 segundos e 42 minutos e 44 segundos nos serviços de finanças e entre 20 minutos e 35 segundos e 33 minutos e 25 segundos nas alfândegas.

TME + TMA por assunto (2016, em minutos:segundos)



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

Taxa de realização: **116,5 %**

Meta: [12;16]

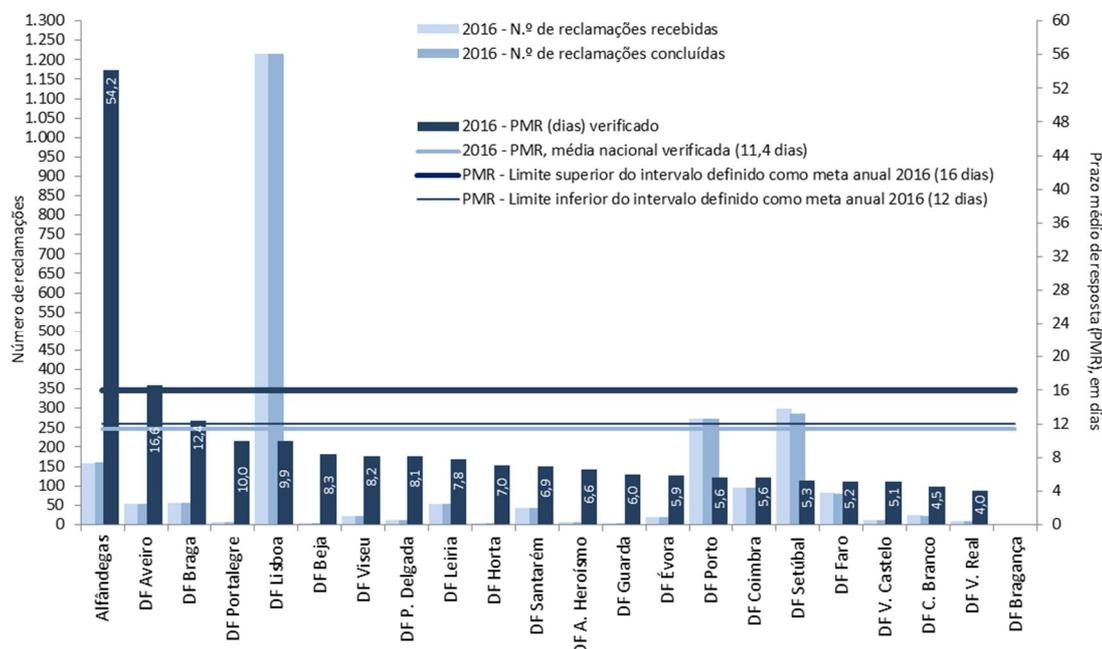
Valor crítico: 10

Resultado: 11,4

Em 2016, 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 11,4 dias, com uma taxa de realização de 116,5%. Tratando-se de um indicador de incremento negativo, o resultado obtido situou-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo definido como meta, [12;16], em dias.

No gráfico seguinte estão representados os prazos médios de resposta às reclamações apresentadas pelos contribuintes, por alfândegas e direções de finanças. Da sua análise pode verificar-se que, face ao intervalo definido como meta anual, em 2016, os resultados situaram-se favoravelmente abaixo do limite inferior do intervalo na maioria das direções de finanças, dentro do intervalo da meta numa situação (direção de finanças de Braga) e desfavoravelmente acima do limite superior do intervalo em duas situações (no conjunto das alfândegas e na direção de finanças de Aveiro).

Reclamações e tempo médio de resposta, por direção de finanças e alfândegas, em 2016



No quadro seguinte apresenta-se a informação relativa às reclamações ao atendimento, entre 2011 e 2016. O tempo médio de resposta a estas reclamações, que tem diminuído consistentemente nos últimos anos, à exceção de 2015, voltou a registar uma diminuição, em 2016.

Reclamações ao atendimento

Indicador	2011	2012	2013*	2014*	2015*	2016*
(A) - Número de reclamações apresentadas	1.794	2.182	3.153	2.440	2.332	2.442
(B) - Número de reclamações respondidas	1.752	2.145	3.198	3.426	2.336	2.430
Percentagem de reclamações respondidas (B)/(A)	97,7%	98,3%	101,4%	99,4%	100,2%	99,5%
Tempo médio de resposta (dias)	16	14	11	11	12	11

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

Em 2016 foram apresentadas, nos serviços da AT, 2.442 reclamações, tendo sido concluídas 2.430, o que representa uma taxa de conclusão de 99,5%, levando a um aumento do saldo de reclamações pendentes no final do ano para 33, comparativamente às 21 existentes no início do ano. Face ao ano de 2015, a percentagem de conclusão das reclamações apresentadas foi inferior em 0,8 p.p..

Os assuntos mais reclamados, durante 2016, nas vertentes qualidade, organização e instalações, foram:

Assuntos reclamados

Vertente	Assunto	Reclamações apresentadas em 2016	
		Número	% face ao total
Qualidade	Identificação do funcionário/Serviço	18	1,0%
	Demoras no atendimento	270	14,8%
	Incumprimento de prazos	22	1,2%
	Incorreção no atendimento	399	21,8%
	Qualificação do técnico	129	7,1%
	Reclamação ininteligível	13	0,7%
	Direito de preferência/Prioridade	86	4,7%
	Sub Total	937	51,3%
Organização	Horário de atendimento	21	1,1%
	Escassez de recursos humanos	22	1,2%
	Deficiente gestão dos serviços/recursos	393	21,5%
	Complexidade de procedimentos	384	21,0%
	Reclamação ininteligível	4	0,2%
	Sub Total	824	45,1%
Instalações	Acessibilidades/Instalações inadequadas	20	1,1%
	Escassez de meios/Equipamentos	14	0,8%
	Funcionamento deficiente	3	0,2%
	Reclamação ininteligível	3	0,2%
	Sistema informático/inoperacional	27	1,5%
	Sub Total	67	3,7%
Total		1.828	100,0%
Fora de âmbito		614	
TOTAL GERAL		2.442	

A vertente “Qualidade” foi a que, em 2016, reuniu mais reclamações, somando 937, o que corresponde a 51,3% do total de reclamações apresentadas (excluindo as fora de âmbito). Os assuntos mais reclamados, nesta vertente, foram a “Incorreção no atendimento”, com 21,8%, e as “Demoras no atendimento”, com 14,8%. O número de reclamações, na vertente “Organização” e “Instalações” foi de 824 (45,1%) e de 67 (3,7%), respetivamente.

2. Atividades e projetos desenvolvidos em 2016

2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2016² 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 2016

Objetivo operacional	Número de atividades avaliadas em 2016	Número de atividades – execução 2016		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	19	18	1	0
2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	26	22	1	3
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	52	45	6	1
4. Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos	134	129	2	3
5. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	35	34	1	0
Total	266	248	11	7
Em % do total	100%	92,2%	4,1%	2,6%

2.2 Projetos em destaque

No âmbito da modernização administrativa tendo em vista a melhoria da qualidade e inovação, destacam-se os seguintes projetos:

- **Renovação do Portal das Finanças**

No decurso do processo de renovação e reorganização do Portal das Finanças foi alterado um conjunto de serviços na ótica de aproximação às reais necessidades dos contribuintes e operadores económicos, sendo de destacar o conjunto de serviços associados à entrega das Declarações Periódicas de IVA, à emissão de faturas, faturas-recibos e recibos (v.g. “recibos verdes”), Pedidos de Isenção de IMI, Registos *Economic Operators Registration and Identification* e Gasóleo Profissional.

Ainda durante o ano de 2016, foram implementados os serviços conexos com a Gestão de Insolvências e Recuperação de Empresas, Regularização de Existências em Entrepostos fiscais, bem como um conjunto alargado de Obrigações Acessórias.

De modo a assegurar níveis de desempenho e de disponibilidade adequados, tem vindo a ser desenvolvida a construção de uma área pessoal do contribuinte, tendo em vista a disponibilização de informação relevante para o atempado cumprimento das suas obrigações fiscais e para a rápida resolução de situações anómalas. Neste sentido, foi definido, com base na informação existente nos sistemas de informação da AT, um vetor de características que permitem identificar as reais necessidades de um contribuinte perante a AT a cada momento.

² No Anexo 1, encontra-se informação detalhada relativamente à execução das atividades.

Foram, ainda, criados mecanismos que permitem a intervenção rápida na gestão da informação disponibilizada aos utilizadores do Portal das Finanças garantindo o direcionamento para serviços e informação específica de acordo com as necessidades do momento.

Ao nível da pesquisa, foram integrados na atual pesquisa do Portal das Finanças todos os serviços que se encontravam ainda dispersos pelos vários *sítes* da AT, permitindo que, a partir de um ponto único, o contribuinte possa encontrar rapidamente o serviço de que necessita.

Encontra-se em fase final de desenvolvimento a evolução do motor de pesquisa que passará a incluir uma maior fiabilidade nos resultados não só dentro de serviços como na informação disponibilizada.

- **Implementação da reforma do IRS**

Foi concluída a implementação da reforma do IRS, a qual introduziu alterações muito profundas no imposto de que se destacam, entre outras:

- A consagração da tributação separada como regime regra na tributação dos sujeitos passivos casados ou unidos de facto, com opção pela tributação conjunta;
- A adoção do quociente familiar em substituição do quociente conjugal;
- A derrogação do princípio da anualidade do imposto, com a consagração do conceito de residência parcial;
- O cálculo automático, pela AT, da maioria das deduções à coleta com base na informação que lhe é comunicada por entidades terceiras (v.g. sistema e-fatura; recibo de renda eletrónico e várias declarações de terceiros).

No ano de 2016 ocorreu a liquidação do IRS de 2015, o primeiro ano de aplicação da reforma, pelo que a AT teve que atualizar, desenvolver e implementar todas as regras de validação e de liquidação, em ordem a assegurar que a liquidação do imposto se fizesse de acordo com as normas decorrentes da reforma.

Foi, também, desenvolvida e disponibilizada, na página pessoal dos contribuintes, informação sobre a totalidade das despesas relevantes para efeitos do cálculo das deduções à coleta.

Prosseguindo ainda a estratégia de melhoria contínua do serviço prestado ao contribuinte, alargou-se o pré-preenchimento ao Anexo F (Rendimentos prediais) da declaração, com base na informação constante da aplicação do recibo de renda eletrónico e da declaração anual de rendas, Modelo 44.

É, também, de salientar que a mudança de paradigma ao nível das deduções à coleta (cálculo automático) conduziu ainda a que a maioria dos contribuintes que apenas obtêm rendimentos do trabalho dependente (categoria A) e/ou pensões (categoria H) tenha a sua declaração de rendimentos integralmente pré-preenchida.

- **Desmaterialização do processo de inscrição, como residente não habitual**

O Código Fiscal do Investimento, aprovado no final de 2009, criou o regime fiscal para o residente não habitual (RNH) em sede do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS), tendo em vista atrair para Portugal profissionais qualificados em atividades de elevado valor acrescentado ou da propriedade intelectual, industrial ou *know-how*, bem como beneficiários de pensões obtidas no estrangeiro.

Justificado pelo número de pedidos de adesão a este regime (desde o ano 2010 até julho de 2016, os pedidos de inscrição em suporte papel totalizam 9.918), a AT propôs a alteração da lei visando a

desmaterialização do processo. Nesse sentido, foi disponibilizada, no Portal das Finanças, uma funcionalidade que permite ao interessado efetuar o pedido de inscrição, após se ter inscrito como residente em território português e ter obtido a respetiva senha de acesso ao Portal, podendo ainda acompanhar a situação do pedido.

Desde agosto de 2016, data em que foi alterada a lei para a inscrição ser efetuada, exclusivamente, de forma eletrónica, o número de contribuintes que submetem o pedido tem aumentado consideravelmente, sendo maioritariamente despachados de forma automática e sem intervenção humana, através do cruzamento da informação residente nas bases de dados da AT. Dos 2.919 pedidos de inscrição, como RNH, efetuados de forma desmaterializada, até ao final do ano 2016, resultaram 2.372 contribuintes inscritos de forma automática, o que representa cerca de 81% do total.

Com esta opção foi possível reduzir de forma significativa o tempo decorrido entre o pedido de adesão e a sua aprovação, aumentando o nível de satisfação dos contribuintes e reduzindo drasticamente o nível de ocupação dos recursos da AT com procedimentos que não acrescentam valor.

- **Automatização de procedimentos na área do património**

Na área da tributação do património, em 2016 iniciou-se a automatização do procedimento de reconhecimento da isenção prevista no art.º 48º do EBF, então em vigor, para prédios rústicos e o prédio urbano afeto à habitação própria e permanente dos sujeitos passivos com baixos rendimentos.

Foi igualmente aplicada de forma automática, em cumprimento do Despacho SEAF nº266/2015-XIX, a redução de taxa deliberada pelos municípios para o prédio destinado a habitação própria permanente, em função do número de dependentes a cargo do sujeito passivo, que havia sido introduzida pela LOE para 2015.

No final de 2016, e no âmbito dos trabalhos tendentes à implementação das medidas previstas no programa Simplex+2016, foi disponibilizada no Portal das Finanças a possibilidade de os contribuintes obterem certidões de inexistência de património.

- **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, face às responsabilidades nacionais e internacionais que essa aplicação acrescentou, definiu o novo Código Aduaneiro da União (CAU) como um dos seus projetos prioritários, dando grande relevância ao Programa de Trabalho do CAU e às medidas transitórias, com vista à concretização até 2020 das alfândegas digitais. Neste sentido, a implementação do CAU implicou a publicação de novas instruções de serviço, a concretização de ações de sensibilização aos trabalhadores e aos operadores económicos e ainda a reajustamentos das funcionalidades nos sistemas aduaneiros.

Neste quadro, o Programa Alfândega 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, com particular ênfase na concretização das alfândegas digitais como instrumento de facilitação do comércio, da metodologia de controlo e da gestão de risco e, ainda, de suporte à proteção e segurança da sociedade.

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

Na sua ação de apoio e promoção ao cumprimento voluntário das obrigações fiscais e aduaneiras procurou-se fortalecer as iniciativas tendentes ao estabelecimento duma sólida relação entre os contribuintes e a AT, promovendo o cumprimento voluntário das obrigações fiscais, a cidadania fiscal e o combate à economia paralela.

e-fatura

Em 2016, assegurou-se o funcionamento do sistema e-fatura, no sentido de otimizar o seu desempenho, garantindo, por um lado, uma melhor execução das funções por parte dos trabalhadores da AT e por outro lado simplificando o cumprimento das obrigações declarativas por parte dos contribuintes.

Apoio ao cumprimento – divergências e-fatura

No sentido de melhorar a função de apoio e promoção do cumprimento voluntário, no âmbito das divergências e-Fatura e de assegurar uma utilização mais eficiente e eficaz dos recursos humanos e tecnológicos envolvidos na sua análise e tratamento, foram analisados os principais constrangimentos e problemas ocorridos no tratamento e gestão das divergências, com o objetivo de propor a adoção de medidas pertinentes que permitam tornar o sistema mais assertivo, eficiente e com menores custos de cumprimento.

e-balcão

O atendimento eletrónico e-balcão passou a ser um balcão único, possibilitando a rastreabilidade dos pedidos de informação, que até então chegavam a AT por correio eletrónico e, muitas vezes, em simultâneo, em diversas caixas de correio eletrónico institucionais. Possibilitou ainda assegurar que os pedidos são corretamente encaminhados para as equipas competentes, evitando que o mesmo pedido seja dirigido a diversas equipas, e garantindo o registo de todo e qualquer contacto entre o contribuinte e a AT.

Foi desenvolvido em 2016 o *Dashboard* /Painel de Gestão do e-balcão que vai permitir a monitorização da eficiência do atendimento no e-balcão.

Sendo um projeto de grande dimensão e transversal a toda a AT, o CRM tem sido alvo de constantes *upgrades* e melhorias. Em 2016, na sequência da análise aos pedidos de informação apresentados pelos contribuintes foi efetuado um ajustamento à tipificação dos assuntos disponibilizados, o que veio possibilitar uma seleção mais intuitiva pelos contribuintes relativamente às suas questões e o encaminhamento mais correto das mesmas.

PAELAC – Plano de Ações Externas Locais, de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário

PAELAC Dirigido

Ao longo do ano de 2016, foram efetuadas visitas temáticas e dirigidas de carácter informativo e pedagógico, sempre no âmbito do apoio e promoção ao cumprimento voluntário, tais como aquando do início duma atividade comercial, ação de controlo da obrigação da comunicação de inventários, ação pedagógica sobre a importância do Código de atividade económica (CAE) adequado às atividades efetivamente exercidas.

PAELAC Genérico

Manteve-se o conceito inicial com visitas de carácter geral em eventos especiais e ocasionais (feiras, festas e outros eventos), definidas pelos Serviços Regionais e Locais, dada a sua maior proximidade física e conhecimento sobre o tecido empresarial das suas áreas geográficas.

3. Recursos humanos, financeiros e materiais

3.1 Recursos humanos

Em 2016, a taxa média de utilização³ dos recursos humanos foi de 97,9% face ao planeado para o conjunto do ano (11.232), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 10.996. Relativamente ao verificado no início do ano (11.122 efetivos), registou-se uma redução de 126 trabalhadores, o que em termos relativos corresponde a um decréscimo de cerca de 1,1%.

Recursos humanos

Categoria/Carreira	Realizado 2015 (31/12/2015)	Planeado 2016	Realizado 2016 (31/12/2016)	Desvio 2016 face ao planeado	Desvio 2016 face a 2015
Dirigente - direção superior	14	17	16	-1	2
Dirigente intermédio*	256	258	237	-21	-19
Chefia tributária	1.160	1.162	1.175	13	15
Investigação tributária	10	9	7	-2	-3
Técnico superior	246	286	268	-18	22
Técnico superior aduaneiro	250	270	248	-22	-2
Técnico superior laboratório	0	0	0	0	0
Especialista informática	86	88	115	27	29
Técnico economista	115	115	110	-5	-5
Técnico jurista	20	20	18	-2	-2
GAT-gestão tributária	1.272	1.265	1.263	-2	-9
GAT-inspeção tributária	2.767	2.765	2.704	-61	-63
GAT-técnico de administração tributária adjunto	2.696	2.687	2.635	-52	-61
Técnico verificador aduaneiro	235	234	230	-4	-5
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2	2	2	0	0
Secretário aduaneiro	186	183	182	-1	-4
Técnico informática	61	63	63	0	2
Verificador auxiliar aduaneiro	540	579	527	-52	-13
Assistente técnico	911	930	915	-15	4
Subinspetor	2	2	1	-1	-1
Pessoal ex- Junta Crédito Público	2	2	2	0	0
Assistente operacional	290	294	277	-17	-13
Outras (Inspetor)	1	1	1	0	0
TOTAL	11.122	11.232	10.996	-236	-126

Em 2016, comparando com o planeado, a redução foi de 236 trabalhadores, que se deveu, nomeadamente, ao registo negativo nas carreiras do GAT, inspeção tributária (-61) e técnico de administração tributária adjunto (-52). 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 por início de funções de chefia tributária e por motivo de aposentação.

Em 2016, a gestão dos recursos humanos assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Implementação de novas funcionalidades na aplicação informática de gestão de recursos humanos, dotando-a de maior informação e tornando a sua utilização, por parte dos colaboradores da AT, mais fácil;
- Gestão da funcionalidade dos “Colaboradores Externos”;

³ (Nº de efetivos no final do ano / Nº efetivos planeados para o ano) * 100

- Acompanhamento da entrada em produção do projeto de Gestão de Recursos Humanos Partilhada (GeRHup) e sua gestão diária;
- 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;
- Conclusão do procedimento de colocação de chefias tributária;
- 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/Contabilidade, Informática e Estatística, no sentido de reforçar os meios humanos a afetar à inspeção tributária;
- Otimização da distribuição dos colaboradores pelos diversos serviços;
- Racionalização e otimização 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.

3.2 Recursos financeiros

3.2.1 Recursos financeiros

Em 2016, a despesa total da AT foi de 593,3 milhões de euros, praticamente idêntica à despesa no ano anterior.

Recursos financeiros em 2015 e 2016
(milhões de euros)

	2015	2016	2016/2015 em %	2016 % do total
Despesas com pessoal	434,9	447,4	2,9	75,4
Aquisição de bens e serviços	137,2	120,4	-12,2	20,3
Outras despesas correntes	4,2	4,7	11,9	0,8
Transferências correntes	0,6	0,7	16,7	0,1
Despesas correntes	576,9	573,2	-0,6	96,6
Investimentos	16,5	20,1	21,8	3,4
Despesas de capital	16,5	20,1	21,8	3,4
Total	593,4	593,3	0,0	100,0

Em 2016, as despesas com pessoal representaram 75,4% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços, com 20,3%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2016, representaram 3,4%.

3.2.2 Fontes de financiamento

Os recursos financeiros da AT proveem 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).

O quadro seguinte contém a discriminação, por fontes de financiamento, dos recursos financeiros utilizados pela AT em 2016.

Recursos financeiros 2016 – fontes de financiamento (milhões de euros)

	Realizado	% face ao total
Receitas gerais	131,5	22,2
Receitas próprias	241,1	40,6
Transição de saldo	138,8	23,4
FET/FEA	81,9	13,8
Total	593,3	100,00

Verifica-se, assim, que, em 2016, a maior parte da despesa realizada pela AT foi financiada por receitas próprias e pelo FET/FEA, tendo as receitas gerais provenientes do OE suportado o remanescente (22,2% da despesa).

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2016 por fontes de financiamento. A análise do quadro permite concluir que 79,7% das receitas gerais, provenientes do OE, se destinaram a despesas com pessoal. Ainda ao nível das despesas com pessoal e relativamente ao agrupamento “Abonos variáveis ou eventuais”, a mesma foi financiada em 85,9% pelo FET/FEA. As receitas próprias da AT financiaram em 80,6% as despesas com aquisições de bens e serviços e em 86,6% as despesas de investimento (bens de capital).

Recursos financeiros 2016 – despesa por fontes de financiamento (milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	128,8	233,1	129,4	81,9		573,2
Despesas com pessoal	104,8	184,4	76,3	81,9		447,4
Remunerações certas e permanentes	88,0	144,5	54,5			287,0
Abonos variáveis ou eventuais	1,4	2,7	6,3	63,4		73,8
Segurança social	15,4	37,2	15,5	18,5		86,6
Aquisição de bens	0,0	5,4	0,8			6,2
Aquisição de serviços	23,3	41,6	49,3			114,2
Outras despesas correntes	0,7	1,7	3,0			5,4
Aquisição de bens de capital	2,7	7,9	9,5	0,0		20,1
Edifícios						0,0
Outros	2,7	7,9	9,5			20,1
Despesa Total	131,5	241,0	138,9	81,9	0,0	593,3

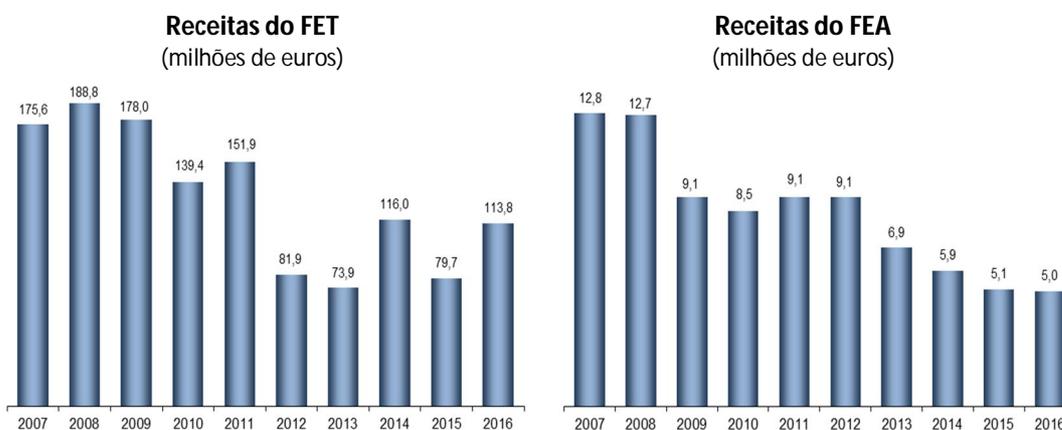
Receitas próprias

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



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

A análise do gráfico seguinte permite constatar que as receitas próprias do FET diminuíram a partir de 2011. Esta redução decorreu da alteração da percentagem de afetação das receitas próprias da AT ao 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 2016, 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

Em 2016, a AT deu continuidade ao trabalho de colaboração com entidades públicas, nomeadamente com os Municípios e com a Agência para a Modernização Administrativa (AMA), com vista a manutenção dos seus serviços de atendimento em todos os concelhos do país garantindo, assim, um serviço de proximidade com os cidadãos.

A AT participou ativamente no programa para reorganização dos serviços de atendimento da administração pública, nomeadamente com o reforço da rede de Lojas do Cidadão de iniciativa municipal. Em 2016, foram concretizadas as reinstalações de oito serviços de finanças em Lojas do Cidadão (Anadia, Arruda dos Vinhos, Belmonte, Mafra, Santarém, Sardoal, Sintra 3 – Cacém e Valongo 2- Ermesinde). De realçar que alguns dos serviços reinstalados eram de grandes dimensões (Mafra e Santarém), para os quais era imperioso a sua modernização. As soluções encontradas com estas reinstalações possibilitaram a prestação de um melhor serviço ao cidadão, quer em resultado da melhoria das instalações, quer pela sua centralidade e proximidade a outros serviços públicos.

Em resultado da colaboração com outras entidades, foram realizados estudos e programadas intervenções em seis serviços cuja reinstalação ocorrerá, no ano de 2017, em edifícios públicos, permitindo uma maior racionalidade na gestão do património e também a melhoria das condições de trabalho e do serviço prestado.

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 Condeixa, Trofa, Alcobaça, Peniche, Ourém e nos serviços centrais do Terreiro do Trigo e Rua da Alfândega.

A realização de várias 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, o 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 2016 é constituído por dezasseis indicadores, dos quais nove (56%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 1, 2, 3, 6, 8, 9, 13, 15, 16), seis (38%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 4, 5, 10, 11, 12, 14) e apenas um (6%) apresentou resultados abaixo do planeado (indicador 7).

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2016 situou-se nos 109,2%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT. Constatou-se, assim, que, em 2016, a AT alcançou um desempenho bastante positivo, ligeiramente superior ao verificado em 2015, apesar das condicionantes desfavoráveis à sua atividade.

Concretamente, os principais constrangimentos enfrentados pela AT no exercício da sua atividade, durante o ano de 2016, foram os seguintes:

- Carência de recursos humanos com habilitações em áreas específicas do negócio, a par com a dificuldade de recrutamento de recursos humanos especializados, apesar da entrada de novos inspetores tributários;
- Complexidade dos processos internos e a existência de alguns procedimentos fortemente consumidores de tempo e recursos humanos;
- Processos de aquisição demorados face à rápida evolução tecnológica;
- Complexidade e mutabilidade da legislação tributária, aumentando a necessidade de formação profissional contínua para a AT poder assegurar uma prestação de serviço ao contribuinte eficaz;
- Dependência da informação recebida de entidades externas.

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

- Sistemas de informação consolidados e bases de dados com grande potencial de exploração, permitindo nomeadamente a otimização do cruzamento de informação;
- Desmaterialização de processos e documentos de suporte (arquivo digital);
- Desenvolvimento do *corporate compliance*;
- Credibilidade técnica e institucional da AT derivada de uma cultura organizativa de elevado desempenho e profissionalismo;
- Reforço do relacionamento com outras entidades nacionais e internacionais.

5. Principais medidas de correção/reforço implementadas

A avaliação do desempenho da AT é efetuada em obediência ao estabelecido na Portaria n.º 198-A/2012, de 28 de junho, que adaptou à AT os subsistemas SIADAP 2 e 3, estabelecidos 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, 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, cabe aos responsáveis de cada UO avaliar o grau de realização dos objetivos fixados e cabe 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.

Refira-se que, em 2016, a AT optou por não tomar nenhuma medida de correção, em termos de solicitação à Tutela de ajustamentos da metodologia e/ou de reformulação das metas relativas aos indicadores constantes do QUAR.

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, 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.

De referir, também, a análise efetuada em todos os CAAT em que é dada especial atenção aos indicadores em risco e discutidas ações/medidas de correção.

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 aplicacionais, 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 e aperfeiçoado com o contributo pró-ativo da Direção de Serviços de Auditoria Interna (DSAI) da AT 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 2016, foi realizado um conjunto de auditorias ao desempenho global de diversas unidades orgânicas (UO), procurando identificar constrangimentos nos seus processos e procedimentos específicos, que constituam obstáculos ao cumprimento dos objetivos da AT, bem como dos resultados desejados pela organização para as diferentes áreas de gestão.

Concomitantemente, promoveu-se ainda a realização de um conjunto 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 foi atingido um resultado relevante em 2016, com a realização de 67 auditorias internas, o que contribuiu,

através dos relatórios elaborados, 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**

Promoveu-se o aprofundamento dos conhecimentos de auditoria dos trabalhadores que desempenham estas funções, o que aliado a uma desejável ambição individual de desenvolvimento pessoal dos mesmos, através da realização de estudos e formação profissionais, proporcionou a contínua criação de condições que permitiram coadjuvar as diferentes unidades orgânicas da AT em todas as matérias em que foi requerida a sua participação.

A maioria dos auditores que prestam serviços na DSAI tem formação superior, sendo os quadros preferencialmente recrutados de entre os funcionários da AT que possuam conhecimentos de auditoria e do modo de funcionamento dos serviços da AT.

- **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, tem vindo a formular outros instrumentos éticos que definem os valores orientadores do serviço, como por exemplo, o Protocolo de Utilização de Recursos Informáticos.

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 trabalhadores 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 trabalhadores 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, promovendo o desenvolvimento de uma cultura ética interna, na sua função de órgão de controlo interno da organização em geral.

Neste contexto, será de realçar o trabalho desenvolvido pelo Núcleo de Gestão de Riscos de Corrupção no que respeita ao controlo de queixas/denúncias encaminhadas para a AT que não sejam meramente tributárias, cujas diligências, no sentido de apurar os motivos da ocorrência de situações que consubstanciam práticas ou comportamentos menos adequados, pretendem constituir um contributo para minimizar a ocorrência desse tipo de situações.

- **Política de formação do pessoal**

Na AT, é aplicado um sistema de formação que procura garantir o desenvolvimento profissional e pessoal dos seus colaboradores e o saber organizacional. Simultaneamente, é promovida a responsabilidade social proporcionando o acesso equitativo à formação relevante para o exercício das suas funções, em articulação com os objetivos da organização.

Neste contexto, a Direção de Serviços de Formação (DSF), enquanto unidade orgânica responsável pela qualificação dos recursos humanos da AT, diligencia um processo contínuo de diagnóstico, atenta aos

requisitos dos postos de trabalho e às necessidades provenientes da realização dos objetivos fixados e de projetos especiais. Com este procedimento, para além de identificar as áreas funcionais carenciadas de formação, define também as prioridades na sua intervenção. Outras etapas se sucedem, desde a definição dos programas e das soluções de aprendizagens até à divulgação e concretização das ações de formação, impondo-se sempre o cuidado de incorporar na oferta formativa, recursos/ações que assegurem a continuação da política de qualidade, adotada pela AT, nos serviços que presta aos utentes.

A formação afirma-se, assim, como uma prática de gestão por excelência que promove iniciativas conducentes ao enriquecimento e manutenção do capital intelectual da AT onde os conceitos de colaboração e partilha de conhecimento constituem os pilares de uma aprendizagem aberta e dinâmica.

Nesta senda, a AT, em 2016, organizou formação considerada prioritária de que é exemplo a realizada para:

- Atualização dos funcionários relativamente às matérias que foram objeto de alterações legislativas;
- Interiorização das novidades introduzidas no âmbito da reforma do Código Aduaneiro Comunitário (CAU).

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 uma ação de formação específica para auditores internos, com a colaboração do Instituto Português de Auditoria Interna (IPAI). Para além deste tipo de formações específicas que se vêm realizando anualmente, a DSAI proporciona aos seus auditores a possibilidade de frequentarem um conjunto de formações específicas em diferentes áreas da AT, de forma a dotar e a atualizar as suas capacidades técnicas.

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

A AT possui um Conselho de Administração (CAAT), órgão colegial constituído pela diretora-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/interno**

No âmbito do controlo interno da AT, foi realizado pela DSAI, um conjunto de auditorias internas (conforme descrito no ponto sobre verificação interna da legalidade, regularidade e boa gestão) e, não menos importante, o acompanhamento das ações e avaliação dos resultados daquelas auditorias, bem como das recomendações relativas a anos anteriores e que não haviam sido implementadas até ao final do ano de 2015.

Quanto ao controlo externo, o desempenho das funções da AT tem vindo a ser avaliado, a nível nacional, pela Inspeção Geral de Finanças (IGF) e Tribunal de Contas (TC), bem como pelas instituições comunitárias, cujo acompanhamento das ações (quer na fase da solicitação de dados e da atribuição de acessos, quer do exercício do contraditório) e dos resultados das suas auditorias é assegurado pela DSAI e/ou pela DSPCG.

Os procedimentos desenvolvidos pela DSAI de acompanhamento e análise do grau de implementação das medidas e recomendações que propõe e das propostas pelas entidades externas à AT continuam a apresentar níveis de cumprimento próximos de 100%, o que evidencia a elevada importância atribuída à missão de colaboração com as UO na implementação de medidas que permitam melhorar o funcionamento global da AT.

Em 2016, os temas abordados nas auditorias realizadas por entidades externas à AT, ainda que transversais a toda a organização, compreenderam, designadamente, a avaliação do desempenho da AT no âmbito da cooperação administrativa, o tratamento da informação financeira, a prescrição das dívidas em execução fiscal e os processos de contraordenações, os sistemas de controlo no âmbito do Crédito Fiscal Extraordinário ao Investimento (CFEI), o comércio eletrónico, o IVA devido pelo adquirente e reembolsos no contexto do e-fatura, a contabilização das receitas administradas pela AT, as heranças e o pagamento especial por conta, cujo exercício do contraditório, é coordenado pela DSAI.

As conclusões, recomendações e propostas são alvo de acompanhamento e análise pela DSAI e por todas as unidades orgânicas da AT envolvidas.

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

- Auditoria da DGO-Comissão Europeia, no âmbito do controlo anual dos RPT (Recursos Próprios Tradicionais), sob o tema suspensões e contingentes pautais;
- Auditoria da DG SANTE da Comissão Europeia, para avaliação da aplicação de controlos aos produtos fitofarmacêuticos.

No âmbito do reforço da colaboração institucional com a IGF e da política de transparência, proximidade e de melhoria contínua da AT, na sequência da assinatura do protocolo celebrado em 3 de março de 2016 entre as duas entidades, foram cometidas à DSAI novas responsabilidades, designadamente ao nível do acompanhamento e controlo dos acessos atribuídos aos inspetores da IGF. A este respeito, refira-se igualmente a partilha das conclusões e recomendações constantes dos relatórios elaborados pela DSAI durante o ano de 2015, quer na área aduaneira, quer na área tributária. Foram, ainda, concretizadas 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, à semelhança do que 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 dirigentes e trabalhadores 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, mantém-se o ciclo de avaliação/monitorização anual;
- Em SIADAP 3, passou a ter um ciclo de avaliação bienal 2015/2016.

Assim foi concretizada a avaliação em sede de SIADAP 2, abrangendo todos os dirigentes e chefias tributárias da AT. Os restantes trabalhadores irão ser avaliados em SIADAP 3, relativamente ao ciclo 2015/2016, apenas em 2017.

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 trabalhadores que frequentaram pelo menos uma ação de formação**

Em 2016, a oferta formativa para os trabalhadores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional), envolveu 836 ações de formação. O número de trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação foi de que 8.852, num universo de 10.996.

A preocupação de incrementar a qualificação e motivação dos trabalhadores levou à manutenção de um indicador específico para a formação profissional, a saber, o indicador 13 do QUAR 2016 da AT, integrado no objetivo operacional 4 "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 trabalhadores, de manuais técnicos de apoio à utilização das inúmeras aplicações informáticas em exploração, como de demais documentação temática conexa com a gestão e cobrança de impostos, a gestão aduaneira, o desenvolvimento aplicacional, a gestão de infraestruturas tecnológicas e de segurança informática. Paralelamente foram elaboradas e divulgadas várias orientações e instruções visando o 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 trabalhadores 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, foi desenvolvido o trabalho que se sintetiza no quadro seguinte.

Macroprocessos iniciados, em curso e concluídos em 2016

Estrutura	Macroprocessos (MP)	Estado de realização	
Gestão operacional	Serviço ao cliente	Concluído (processo transversal Decisão)	Processo Decisão, inserido no processo agregador Normas e Orientações, concluído em fevereiro de 2015 e revisto no final de 2016.
		Em curso (processo transversal Audição Prévia)	Processo Audição Prévia inserido no processo agregador Participação na Decisão, em fase de validação.
		Em curso (processos transversais diversos)	Processos transversais Avaliação Prévia, Auditoria Prévia (aduaneira e fiscal) e Auditoria Prévia (AEO e RAACEE) levantados durante o mês de maio
	Gestão da Informação	Em curso	Modelados os processos de Gestão Documental relativos ao GPS
Suporte Organizacional	Capital Humano	Em curso	–
Gestão Operacional	Serviço a Clientes	Em curso	Aguarda alterações no âmbito da aplicação da igualdade de género, para se dar início ao circuito de aprovação
	Desembaraço de Mercadorias	Em curso	–
	Registo e Atualização de Dados do Contribuinte, Operador Económico e Bens Patrimoniais	Em curso	Concluído o levantamento do MP com a modelação dos processos da DSIMI e da DSA durante o mês de maio
Gestão Organizacional	Planeamento	Em curso	Revisto pelo gestor do macroprocesso após Auditoria Interna da Qualidade. Aguarda-se transposição das alterações para o <i>Casewise</i>
Suporte Operacional	Desenvolvimento de Sistemas	Concluído	Revisto pelo gestor do macroprocesso após Auditoria Interna da Qualidade, com divulgação da versão 5
	Segurança Informática	Em curso	Revisto pelo gestor do macroprocesso após Auditoria Interna da Qualidade. Aguarda-se transposição das alterações para o <i>Casewise</i>

- **Definição de circuitos documentais**

No campo da Gestão de Documental, a gestão do sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS) passou para a responsabilidade da DSPCG. Este novo contexto veio complementar a competência associada à gestão de documentos e arquivos (em suporte papel), que seguiu o previsto no Plano Setorial (Plano de Desenvolvimento da área de Documentação e Arquivos – 2015/2016).

A inclusão, em 2016, nos QUAR de um indicador relativo à elaboração do inventário de documentação em suporte papel, existente nos serviços, veio possibilitar, pela primeira vez, encontrar soluções concretas no que se refere à gestão de arquivos.

Mantém-se por concluir a “Portaria de Gestão Documental do Ministério das Finanças”, onde a AT participa, em cooperação com os restantes organismos tutelados pelo Ministério das Finanças, sob a coordenação da Secretaria-Geral.

O Plano de Classificação [primeiro resultado do processo associado à Portaria de Gestão Documental], que deveria ter sido concluído em 2015, ainda não se verificou. Este atraso resulta do adiamento da conclusão do Projeto ASIA – Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, da responsabilidade de Direção-Geral dos Arquivos, Livros e Bibliotecas, que definindo a base para a criação dos Planos de Classificação

(incluindo o da AT), esteve dois meses em audição pública (9 de março a 9 de maio de 2016), para recolha de sugestões de melhoria, mas que até ao final de 2016 não teve qualquer resultado. Sendo obrigatório que os Planos de Classificação e, por consequência, as Portarias de Gestão Documental, sejam aprovadas pela Direção-Geral dos Arquivos, Livros e Bibliotecas, a demora nos resultados tem um impacto significativo nos serviços.

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

Foi elaborado um relatório anual de atividades (relativo ao ano de 2015) relativo às áreas e aos riscos de corrupção e infrações conexas de toda a organização, que foi enviado ao Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC).

Foi igualmente concretizado o processo de revisão do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC) e atualizados os mapeamentos e as fichas de risco de todas as UO da AT, designadamente à luz das medidas previstas no Plano de Ação da AT em matéria de reforço de segurança de informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal, bem como das recomendações e orientações emanadas pelos órgãos de controlo externos (TC e IGF) relativamente a esta matéria.

O PGRCIC revisto foi aprovado pelo CAAT, em 18 de fevereiro de 2016, e por despacho da diretora-geral da AT, em 23 de fevereiro de 2016. Foi igualmente elaborado um Relatório Intercalar de Monitorização do PGRCIC revisto decorridos seis meses sobre a sua divulgação.

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 2016, manteve-se o esforço adicional da AT nesta matéria 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 cerca de 100 controlos previstos na norma ISO 27001:2013 e gradualmente aplicados no âmbito do processo de certificação.

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*.

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 à diretora-geral para apreciação e posterior aprovação pelo CAAT. Em 2016, 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

À semelhança do que tem vindo a ser desenvolvido ao nível dos serviços disponibilizados, a AT manteve, em 2016, o compromisso de avaliar 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 e utilizadores profissionais – contabilistas certificados, operadores aduaneiros e notários⁴.

Assim, procurando conhecer o índice de satisfação dos cidadãos quanto ao seu relacionamento *online* com a AT, foram disponibilizados, no Portal das Finanças, entre 5 e 18 de dezembro de 2016, inquéritos direcionados aos grupos-alvo da AT, acima mencionados, com o objetivo de recolher informação quanto aos:

- Padrões de utilização do canal *internet*, refletidos nos índices de utilização e nas dificuldades percecionadas;

⁴ No anexo 2, encontra-se o inquérito disponibilizado aos utilizadores gerais.

- Índices de satisfação no relacionamento com a AT, conjugando os níveis de utilização e a qualidade percebida 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].

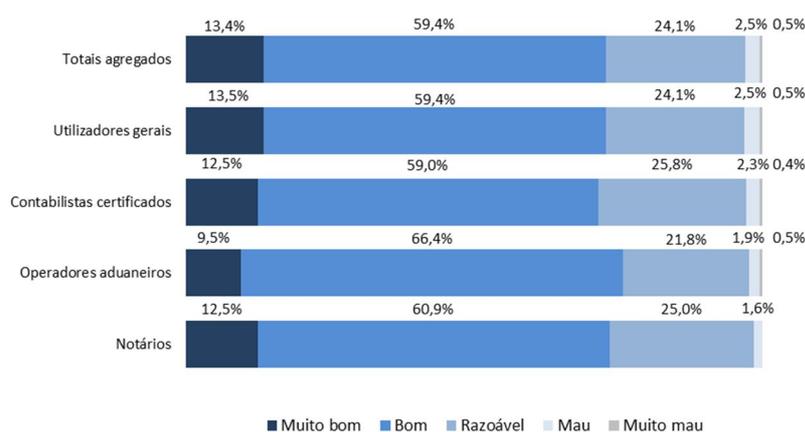
A sistematização da análise dos dados recolhidos propõe-se descrever as evidências encontradas no tratamento dos dados, fornece um meio facilitado de consulta à perceção dos utilizadores e, eventualmente, proporciona um instrumento de suporte à decisão de gestão.

Foram enviados 1.681.517 e-mails com vista ao preenchimento dos inquéritos (utilizadores gerais: 1.623.256, contabilistas certificados: 52.486, operadores aduaneiros: 3.958 e notários: 1.817) e foram rececionadas 113.617 respostas (utilizadores gerais: 110.371, contabilistas certificados: 2.949, operadores aduaneiros: 219 e notários: 68).

A quase totalidade dos utilizadores profissionais, que responderam ao inquérito em 2016, afirmaram aceder ao Portal no exercício da sua profissão. Os operadores aduaneiros e os notários são os grupos cuja percentagem de acesso ao Portal no exercício da sua profissão é mais elevada (respetivamente 96,3% e 94,1%).

Das respostas recebidas, 72,8% 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”: 72,8% dos utilizadores gerais; 71,5% dos contabilistas certificados; 75,8% dos operadores aduaneiros e 73,4% dos notários.

Avaliação dos serviços disponibilizados no Portal das Finanças (canal internet), por grupos de utilizadores, em 2016



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 de 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, de uma maneira geral, melhor classificação teve entre os utilizadores, e consequentemente, o que mais contribui para o nível de satisfação. A clareza de conteúdos e regras de preenchimento dos formulários constituiu o indicador com uma menor avaliação para os utilizadores gerais, para os contabilistas certificados e para os operadores aduaneiros, enquanto para os notários o indicador

com menor avaliação foi a rapidez do sistema. De realçar, ainda, que o indicador da fiabilidade e utilidade da informação, foi classificado pelos notários, em média, dez pontos percentuais acima dos restantes grupos.

A análise dos dados mostrou, também, um elevado nível de resposta do Portal das Finanças perante as expetativas dos utilizadores, verificando-se que cerca de 69,6% de utilizadores não sentiu necessidade de utilizar outros canais de atendimento/esclarecimento. Por outro lado, daqueles que necessitaram de recorrer a outros canais, 45,2% privilegiaram o atendimento presencial, 32,7% o apoio telefónico, 18,5% o correio eletrónico e os restantes 3,6% o atendimento presencial por marcação.

9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

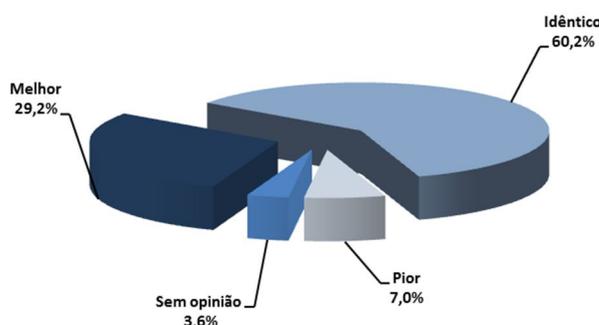
9.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

A AT tem como objetivo tornar a administração fiscal e aduaneira mais próxima dos contribuintes, disponibilizando e facilitando o acesso aos seus serviços, permitindo-lhes cumprir as suas obrigações fiscais de forma atempada e simplificada. Nesse contexto, é importante aferir a qualidade percebida pelo cidadão dos serviços disponibilizados eletronicamente pela AT, de forma a posicioná-la no contexto nacional da administração pública.

Os inquéritos realizados pela AT, 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, também, 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, a percentagem dos utilizadores do Portal das Finanças que declararam não os utilizar apresenta um acréscimo significativo (62,8%, em 2016, mais 8,5% que em 2015), situação que se verifica em todos os grupos de utilizadores. Relativamente à apreciação global da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros Portais, 29,2% dos utilizadores considerou ser melhor, 60,2% considerou ser idêntica e 7,0% considerou ser pior.

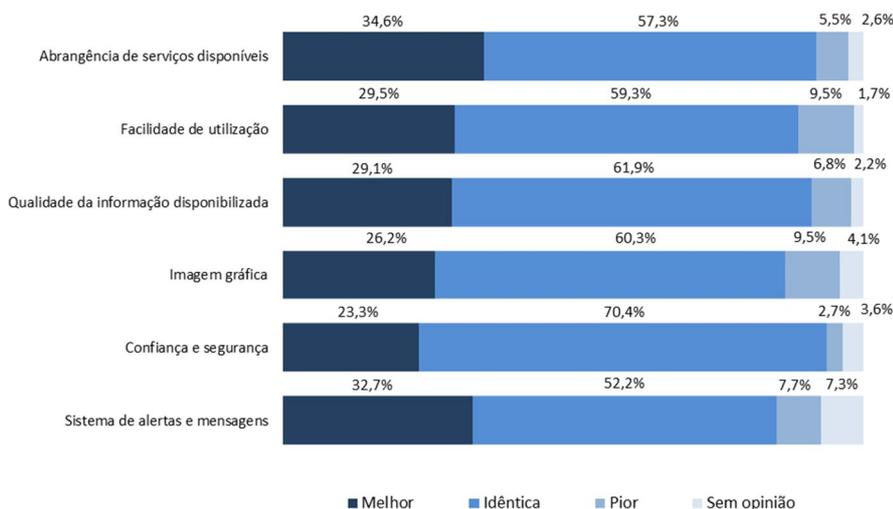
Avaliação dos serviços prestados em 2016 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da administração pública



Relativamente aos fatores de comparabilidade com os outros portais da administração pública, dos utilizadores que acederam a outros portais, 93,7% realçou a *confiança e segurança* do Portal das Finanças

como melhor ou idêntica, logo seguido pela *abrangência de serviços disponíveis* e pela *qualidade da informação disponibilizada*, com 91,9% e 91,0%, respetivamente, a considerarem melhor ou idêntica.

Avaliação dos serviços prestados em 2016 através do Portal da AT comparativamente a outros Portais da administração pública

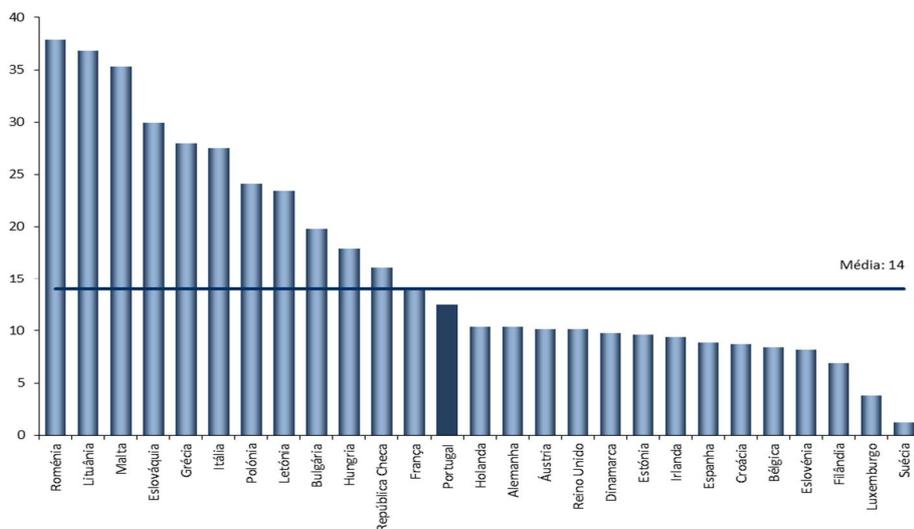


9.2 VAT Gap na União Europeia

Os últimos dados disponibilizados pela União Europeia relativo ao *VAT gap* (hiato do IVA), desfasamento entre o IVA potencial e o efetivamente cobrado, para 27 Estados-membros demonstram que Portugal apresenta um *VAT gap* abaixo da média.

Conforme se pode observar no gráfico seguinte, em 2014, Portugal registou um *VAT gap* de 12,5%, enquanto a média europeia foi de 14%.

VAT Gap (%) na União Europeia em 2014



Fonte: Comissão Europeia "Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States", 2016.
 Nota: Dados não disponíveis para o Chipre.

10. Ranking dos serviços homogêneos

No anexo 3, é apresentado o *ranking* dos serviços homogêneos referentes a 2016. A grande disparidade dos resultados é consequência do desequilíbrio entre recursos humanos existentes e os recursos humanos identificados como necessários. De forma resumida é possível retirar as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2016, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 118,5%, 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 112,3%, na alfândega de Ponta Delgada, e 122,8%, na alfândega de Aveiro.

➤ Direções de finanças

Em 2016, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 116,9% não se tendo verificado em nenhuma das direções de finanças níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela um bom nível de execução.

Na análise aos graus de realização do universo das 21 direções de finanças, constata-se que estes oscilaram entre 107,9%, na direção de finanças de Portalegre, e 121,5%, nas direções de finanças da Horta e de Faro.

➤ 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 DSPCG, atualizado com base nas cargas de trabalho e nos recursos humanos, existentes à data de 31 de dezembro de 2016.

• Serviços de finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2016, foi de 117,8%, com uma variação entre 50,7% e 237,6%.

Realça-se o facto de existirem 120 serviços de finanças de nível I com valores de realização superiores a 100%, o que corresponde a cerca de 68% destes serviços.

• Serviços de finanças de nível II

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível II, em 2016, foi de 95,4%, com uma variação entre 44,7% e 280,5%.

Refira-se o facto de existirem 60 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 36% destes serviços.



V. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2016, 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) e pelo Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT).

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

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 2016 assegurou-se a representação nacional no Grupo de Trabalho das Questões Fiscais, no Grupo de Cooperação Aduaneira, no Grupo de União Aduaneira, no Grupo Pompidou e no COSI, 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 CAU e a Pauta Aduaneira Comum, 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.

A nível comunitário a AT tem vindo a participar de forma ativa na preparação da Avaliação Schengen a Portugal que terá lugar em 2017, processo que tem a coordenação-geral da Comissão Europeia, de acordo com o novo mecanismo de avaliação.

Enquadrado nas diversas iniciativas, no âmbito do Ciclo Político da União Europeia para a Luta contra a Criminalidade Internacional Grave e Organizada, a AT assegurou a representação em diversas

reuniões de trabalho, conferências e atividades de índole operacional, patrocinadas e coordenadas pela EUROPOL. Em matéria de combate ao fenómeno da contrafação e da proteção dos direitos da propriedade intelectual, a AT participou em vários grupos de projeto, conferências e seminários na EUIPO - *European Union Intellectual Property Office*.

➤ 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 2016, a AT assegurou a representação portuguesa no Conselho da UE⁵.

De realçar a participação da AT na discussão jurídica a nível interno da proposta legislativa da Comissão de que veio a resultar a adoção do Regulamento (UE) 2016/1624 relativo à Guarda Europeia de Fronteiras e Costeira.

A AT participou em toda a atividade desenvolvida no Grupo de Cooperação Aduaneira do Conselho (GCA), nomeadamente, enquanto líder do grupo de projeto da ação 8.4 "*Illicit Trafficking in Firearms*" e participando na ação 8.3 "*Cash Movements*" do 8º Plano de Ação do Grupo de Cooperação Aduaneira, 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 2017.

A AT participou ainda no Grupo de Trabalho Pompidou, onde se discutem os procedimentos relativos ao combate ao tráfico de drogas nos aeroportos da UE e nos grupos de trabalho das áreas prioritárias do Conselho, nomeadamente os relativos à contrafação, redução do tráfico, fornecimento e utilização ilegais de armas de fogo e fraude financeira.

A AT participou, igualmente, 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.

➤ Comissão Europeia

Nos comités e grupos de trabalho da Comissão⁶, 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 aduaneiro e segurança da cadeia logística, enquadrada no Quadro Comum de Gestão do Risco.

Para além disso, ainda 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.

⁵ Anexo 4.1 – quadro com a participação da AT no Conselho da UE.

⁶ Anexo 4.2 – quadro com a participação da AT na Comissão Europeia.

➤ **Programa FISCALIS 2020**

O Programa *Fiscalis* 2020 é um programa de caráter plurianual (2014-2020), aprovado pelo Regulamento N.º 1286/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2013, que se destina a apoiar ações que contribuam para melhorar a capacidade administrativa das administrações tributárias europeias, conferindo-lhes maior eficácia e incentivando o progresso técnico e inovação.

Para tal, promove, no âmbito da tributação, atividades de apoio à melhoria dos Sistemas de Informação Europeus (EIS), de apoio à cooperação administrativa entre Estados-membros, de reforço das competências dos funcionários tributários, de apoio à melhoria e compreensão da legislação comunitária, e de apoio à melhoria e partilha de boas práticas e procedimentos administrativos.

Essas atividades tomam a forma de seminários e *workshops*, grupos de projeto, controlos bilaterais e multilaterais e outras atividades previstas na legislação comunitária relativas a cooperação administrativa, bem como de visitas de trabalho e de ações de suporte e criação de capacidades das administrações, tendo como objetivos específicos:

- 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 2016 a AT participou em 126 eventos realizados no âmbito deste Programa, num total de 191 participantes⁷. Estão incluídas nestes eventos as reuniões de duas equipas de peritos (*expert teams*), que se destacam por constituírem uma forma inovadora de cooperação, a qual teve início neste ano, e que se insere na perspetiva da Comissão de manter a flexibilidade do Programa, de forma a apoiar necessidades emergentes. Trata-se do AEOI-DAC2 *Expert Team*, que introduz alterações ao sistema de troca automática de informações decorrentes da adoção da Diretiva 2014/107/UE, que modifica a Diretiva 2011/16/UE, e do *Expert Team for Managed IT Collaboration in Taxation*, cujo objetivo é apoiar a colaboração em matéria de sistemas de informação no âmbito dos impostos, a fim de desenvolver os sistemas Informáticos (T-EIS) de uma forma mais coordenada e colaborativa.

De entre os 126 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 121 participantes oriundos de Estados-membros. Nestes eventos incluem-se cinco reuniões de grupos de projeto, das quais se destaca, pela sua dimensão, a reunião de coordenação do Grupo de Projeto Eurofisc, em Olhão, de 20 a 22 de abril, que contou com 52 participantes estrangeiros.

Destaca-se, ainda, a organização, por diferentes serviços da AT, de oito programas de acolhimento em visitas de trabalho de 21 funcionários de outros Estados-membros. Salienta-se, igualmente, a realização da primeira reunião no âmbito do PAOE (*Participation in Administrative Enquiries Activities*), entre Portugal e a Suécia, que decorreu no Funchal, de 24 a 25 de maio, organizada a

⁷ Anexo 4.3 – quadro com a participação da AT no Programa Fiscalis 2020.

pedido deste último país. Ocorreu, também, em Portugal, a primeira reunião do controlo multilateral MLC/126/001 relativa ao controlo sobre o negócio das sucatas.

➤ Programa Alfândega 2020

O Regulamento (UE) Nº 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.

Este programa, que sucedeu ao Programa Alfândega 2013, tem como objetivos específicos apoiar as autoridades aduaneiras na proteção dos interesses financeiros e económicos da União e dos Estados-membros, incluindo a luta contra a fraude e a proteção dos direitos de propriedade intelectual, o aumento da proteção e a segurança, a proteção dos cidadãos e do meio ambiente, na melhoria da capacidade administrativa das autoridades aduaneiras e o reforço da competitividade das empresas europeias. Estes objetivos específicos são alcançados, nomeadamente:

- Promovendo a informatização;
- Assegurando abordagens modernas e harmonizadas dos procedimentos e controlos aduaneiros;
- Facilitando o comércio legítimo;
- Reduzindo os custos de conformidade e os encargos administrativos;
- Melhorando o funcionamento das autoridades aduaneiras.

Neste contexto, o programa presta apoio financeiro, nas condições estabelecidas no programa de trabalho anual:

- A ações comuns (seminários, *workshops*, grupos de projeto, visitas de trabalho, ações de *monitoring*, equipas de peritos, ações de reforço das capacidades e de apoio da administração aduaneira, estudos e ações de comunicação realizadas em conjunto);
- Ao reforço das capacidades informáticas, incluindo o desenvolvimento, manutenção, funcionamento e controlo da qualidade dos componentes da União dos sistemas de informação existentes e dos novos sistemas de informação europeus estabelecidos ao abrigo do direito da União;
- Ao desenvolvimento de competências humanas, através da conceção e organização de ações de formação comuns para apoiar a aquisição das qualificações e dos conhecimentos profissionais necessários em matéria aduaneira.

Durante o ano de 2016, a AT participou em 143 eventos realizados no âmbito deste programa, num total de 191 participantes⁸. De entre os referidos eventos, foram organizadas pela AT as seguintes reuniões:

- *Security Risk Rules* - subgrupo CRC ENS *Pilot Project*, em Ponta Delgada, nos dias 11 e 12 de maio, num total de 16 participantes;

- *Cash Controls Coordination Group*, em Lisboa, nos dias 1 e 2 de junho, num total de 35 participantes;
- CLEN-ILIADe, em Lisboa, nos dias 25 a 27 de outubro, num total de 17 participantes.

Foi, ainda, organizada pela Comissão Europeia uma visita de apoio à AT para eventual clarificação de questões suscitadas na implementação do Regulamento n.º 608/2013, no âmbito do Plano de ação de combate às infrações praticadas em matéria de direitos de propriedade intelectual. Destaca-se, também, as visitas de trabalho de cinco funcionários de outras administrações Aduaneiras.

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

No domínio dos impostos sobre o rendimento, 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 191 (114 para Estados-membros de UE e 77 para Estados terceiros ou territórios). Relativamente aos pedidos recebidos, num total de 254, 209 tiveram origem em Estados-membros da UE, sendo os restantes 45 provenientes de outros Estados ou territórios.

No que respeita à troca de informação espontânea, foram recebidas 101 informações, tendo Portugal enviado 153.

Em relação ao IVA, as trocas de informação a pedido formulados pela AT às autoridades competentes de outros países, no âmbito do Regulamento (UE) n.º 904/2010, de 7 de outubro, totalizaram 843, tendo sido recebidos 436 pedidos. Relativamente à troca de informação espontânea, foram recebidas 85 informações e enviadas 56.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2016

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
Apedido	Recebida	436	254
	Enviada	843	191
Espontânea	Recebida	85	101
	Enviada	56	153
	Origem/Destino/Tipo/Natureza	Impostos diretos	
Automática	Total (sem diretiva poupança)	Recebida	777 605
		Enviada	165 102
	Diretiva da Poupança	Recebida	74 224
		Enviada	89 343

No que respeita à troca automática de informações, no âmbito dos impostos sobre o rendimento, o número total de registos recebidos, em 2016, e respeitantes aos anos fiscais de 2014 e 2015, ascendeu a 777.605 e os enviados, relativamente aos mesmos anos fiscais, a 165.102. Relativamente à troca automática de informações no âmbito da Diretiva da Poupança, foram recebidos cerca de 74.224 registos e enviados 89.343.

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 88 pedidos, conforme o quadro abaixo.

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 11 pedidos.

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 43 pedidos, conforme o quadro abaixo.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2016 – área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
Área Aduaneira (Acordos entre a UE e países terceiros)	88
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	43
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	2
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	16
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	27
Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:	11
Pedidos efetuados por Portugal	3
Pedidos recebidos em Portugal	8
Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II	43
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	4
No âmbito da investigação criminal	2
No âmbito administrativo	2
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	39
No âmbito da investigação criminal	5
No âmbito administrativo	34
Pedidos efetuados no âmbito do controlo a posteriori de provas de origem	221
Recebidos	97
Efetuos	124

2. Atividade desenvolvida no âmbito da OCDE

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

Em novembro de 2016, no âmbito do 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, foram atualizados os *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*”.

Destaca-se, por último, ainda neste âmbito, a participação na 9ª reunião do Fórum Global da OCDE sobre Transparência e Troca de Informações para efeitos fiscais, que decorreu entre os dias 2 e 4 de novembro, em Tbilisi, Geórgia.

➤ **Fórum das Administrações Fiscais**

A AT participou em maio na 10.^a reunião do Fórum das Administrações Fiscais da OCDE, em Beijing, China, cuja agenda era composta pelos seguintes temas: Implementação do BEPS (erosão da base tributável e desvio artificial de lucros), cooperação fiscal internacional e troca de informação e construção das administrações fiscais do futuro.

➤ **Grupos de trabalhos**

A AT participou nos grupos de trabalho *Large Business & International Program* e *Working Party 6 – Taxation of Multinational Enterprises*, da OCDE.

➤ **Contributo para as publicações da OCDE**

Em 2016, foram compilados os contributos da AT para o *FTA Tax Administration Series (TAS)*, relatório a ser publicado pela OCDE, relativamente aos dados de 2014 e 2015.

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 o espanhol, o inglês, o português e o 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 50.^a Assembleia-Geral do CIAT realizou-se em abril de 2016, na Cidade do México, México, na qual a AT participou numa das apresentações subordinada ao tema “*From the Taxpayer File to the Current Account to Enforced Collection*”.

Teve, ainda, lugar, em junho de 2016, na Cidade do Panamá, uma reunião do Comité de Direção sobre o projeto DIP, relativa à definição do *standard* de informação pública de interesse tributário, com a participação de um membro da AT da área de gestão do IVA.

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:

- 20ª Assembleia-Geral de diretores-gerais (GA 2016), em Bucareste, Roménia, dias 7 e 8 de julho de 2016, com a presença da diretora-geral, do subdiretor-geral do IVA e da principal pessoa de contacto;
- 23º Fórum para as PCP, em Sofia, Bulgária, dias 24 e 25 de fevereiro de 2016, no qual a AT se fez representar pela principal pessoa de contacto.

Na 20ª Assembleia-Geral de diretores-gerais, em Bucareste, decorreu a eleição para o Conselho Executivo da Organização, tendo Portugal concorrido, pela primeira vez, desde a adesão à IOTA, e sido eleito. Nessa mesma Assembleia foi, também, escolhido o novo Secretário Executivo da IOTA, por um período de três anos, tendo a escolha recaído por unanimidade no Dr. Miguel Silva Pinto.

No âmbito das atividades técnicas organizadas pela IOTA em 2016, 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 2016, 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 2016, nomeadamente: no Fórum de Combate à Fraude no IVA, na Arménia; no Fórum dos Grandes Contribuintes, na Hungria e no Fórum de Formação, na Estónia. Em 2016, a IOTA organizou 17 Sessões de Trabalho sobre variados temas, tendo a AT participado em 16, destacando-se, pela ativa participação dos respetivos representantes, os seguintes:

- “Questões de Preços de Transferência – Aspectos Práticos e Processuais dos Procedimentos Amigáveis”;
- “Boas Práticas para Melhorar os Processos e Procedimentos nas Administrações Tributárias”;
- “Análise da Utilização Eficaz de Grande Volume de Dados – um Desafio para as Administrações Fiscais”.

Em 2016, foram recebidos da IOTA (intermediária no encaminhamento de solicitações e respostas das administrações membro) um conjunto de questionários e de pedidos de informação de carácter técnico, num total de 53, 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 a implementação do GerHup na AT e a assinatura do Protocolo de Cooperação da AT com a ENMC.

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, com exceção da Guiné Equatorial, 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 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.

A administração aduaneira portuguesa, além de participar na reunião anual de diretores-gerais, denominada 127^a/128^a sessões do Conselho de Cooperação Aduaneira e que se realizou de 14 a 16 de julho de 2016, participa frequentemente noutras ações⁹.

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 2016, os PICATFin tiveram a seguinte evolução, em síntese:

PICATFin com Timor-Leste – nos dias 14 a 16 de março de 2016, teve lugar uma visita ao Ministério das Finanças e à AT de uma Delegação de Timor-Leste, com o objetivo de reforçar a Cooperação da Reforma Fiscal de Timor-Leste.

⁹ Anexo 4.5 – quadro com a participação da AT na OMA.

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

No âmbito do PICAT V, foram realizadas, em 2016, as seguintes ações e reuniões:

- 11ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (Portugal);
- 11ª Reunião do grupo de trabalho de Alto Nível – GTAN – coordenação e participação da AT (São Tomé e Príncipe);
- 7ª Reunião do grupo de trabalho virtual do *site* da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (reunião virtual);
- 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;
- 51ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado – coordenação e preparação da AT (Brasil);
- 1ª Reunião do grupo de trabalho virtual dos IEC da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (reunião virtual);
- 1ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Aérea, preparação, coordenação e participação da AT (reunião virtual);
- *Workshop* extraordinário OMA-CPLP, de 19 a 22 abril de 2016, como objetivo de preparar a elaboração de um Plano Estratégico para as Alfândegas da CPLP (Portugal).

➤ **Cooperação bilateral**

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

- Bolívia: XXXVII reunião de diretores-gerais das Alfândegas da América Latina Espanha e Portugal (COMUCAM) 21 e 22 abril de 2016 – apoio à coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais;
- Angola: de 28 a 30 de março de 2016, teve lugar uma visita à AT de uma delegação angolana com o objetivo de cooperação nas áreas de SI, IVA, impostos regionais e locais e de 27 a 29 de junho, teve lugar uma visita à AT de uma delegação da AGT com o objetivo de cooperação na área antifraude;
- Cabo Verde: de 5 a 16 de setembro de 2016, no âmbito de um convite da UNODC à AT foi ministrada uma formação a funcionários do aeroporto de Bissau;
- São Tomé e Príncipe: entre 4 de abril e 30 de junho de 2016, teve lugar um estágio profissional na AT de um funcionário aduaneiro de São Tomé e Príncipe;
- Moçambique: entre 4 e 6 de abril, teve lugar uma visita à AT de uma delegação da AT moçambicana com o objetivo de cooperação nas áreas de IVA, ITA, UGRC, UGC e SI e de 12

a 26 de dezembro, teve lugar uma visita à AT de uma delegação da AT moçambicana com o objetivo de cooperação nas áreas de SI e BI (*Business Intelligence*);

- Timor-Leste: no âmbito do programa integrado em Parceria em Assistência Técnica na área das Finanças Públicas, foram colocados, em Timor-Leste, em novembro de 2016, quatro peritos da AT, 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 22 a 25 de novembro de 2016, em Cabo Verde (Praia), a XXXI conferência de diretores-gerais das Alfândegas da CPLP, tendo a AT participado, quer no evento, quer na sua organização e logística.

7. Pedidos de reembolsos internacionais

Durante o ano 2016, na área dos impostos diretos, a AT instaurou 6.042 e decidiu 4.860 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 2016

	Processos instaurados		Processos findos	
	Nº	Nº	Valor (milhões de euros)	
CDT	5 971	4 816	32,1	
Diretiva "Mães & Filhas"	26	18	30,2	
Diretiva "Juros & Royalties"	45	26	2,8	
Total	6 042	4 860	65,1	

8. Gestão de acordos, convenções e tratados internacionais

Durante o ano de 2016, 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	
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)
Países CPLP	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)

9. Atividades com outras organizações internacionais

A AT participou e colaborou em eventos com outras organizações internacionais, nas áreas do combate ao tráfico de droga – via marítima, saúde pública, segurança e proteção dos cidadãos, crimes de propriedade intelectual e tráfico com recurso à internet¹⁰.

10. Outras atividades relevantes realizadas em 2016

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

Outras ações

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
República Dominicana	Pedido de assistência técnica para apoiar a reforma dos serviços - em curso
CPLP	Realização de Seminário Internacional sobre a prevenção da fraude fiscal - em curso
OMA	Celebração do Dia Mundial das Alfândegas, em Lisboa, Janeiro



VI. BALANÇO SOCIAL

Total de trabalhadores

A 31 de dezembro de 2016 encontravam-se, em exercício de funções, 10.996 trabalhadores, menos 126 do que em 2015, o que corresponde a uma redução de 1,1% dos efetivos, mantendo-se, assim, a tendência decrescente do número de efetivos que se vem registando nos últimos anos.

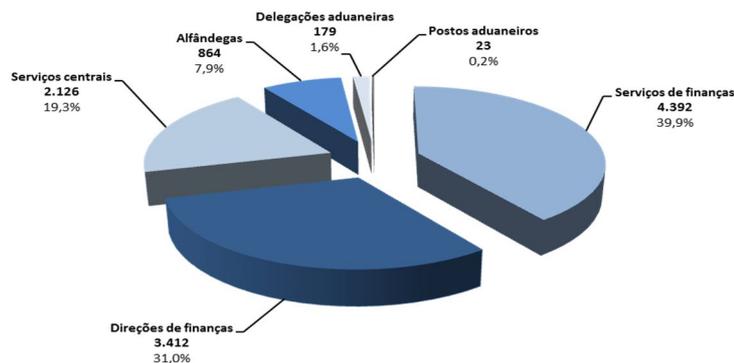
Desde a criação da AT, em 2012, constata-se que, apesar do aumento verificado em 2015, no final de 2016 a AT contava com menos 832 trabalhadores, o que representa um decréscimo de 7% no total efetivos, conforme se pode observar no gráfico seguinte.



Distribuição dos trabalhadores por serviços

No gráfico seguinte verifica-se que 8.870 trabalhadores da AT (80,7%) exercem funções nos serviços desconcentrados da organização, encontrando-se os restantes 2.126 (19,3%) nos serviços centrais.

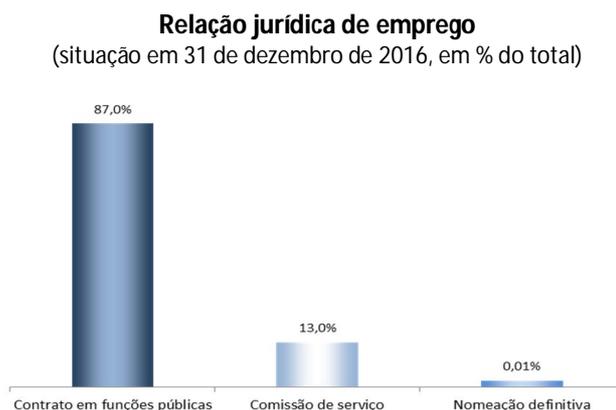
Distribuição dos trabalhadores por serviços
(situação em 31 de dezembro de 2016, em número e em % do total)



Atendendo à missão desta organização, é nos serviços de finanças que se concentra a maioria dos trabalhadores, concretamente 4.392 trabalhadores em 31 de dezembro de 2016, o que corresponde a 39,9% do total de trabalhadores da AT.

Modalidade de vinculação

No que concerne aos tipos de vínculos existentes na AT, verifica-se, pela análise do gráfico seguinte, que o contrato de trabalho em funções públicas é o vínculo predominante, abrangendo 87% dos trabalhadores. Dos restantes trabalhadores, 13% são titulares de cargos de dirigentes e, como tal, exercem funções em regime de comissão de serviço. Por último, apenas um trabalhador se encontra em situação de mobilidade interna, da carreira de inspeção, cuja modalidade de vinculação é a nomeação definitiva, representando 0,01%.



Distribuição dos trabalhadores por grupos profissionais

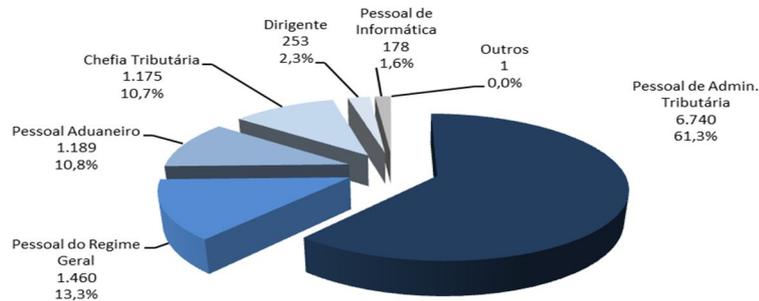
A AT continua a contar com seis grandes grupos de pessoal, conforme o quadro seguinte, que resultam da fusão das três direções-gerais (as extintas DGAIEC, DGCI e DGITA). De realçar que se encontra em fase de desenvolvimento o novo diploma de Estatuto de Pessoal e Carreiras da AT, tendo em vista, designadamente, 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, na AT o grupo de pessoal dominante é o do pessoal de administração tributária que agrega 6.740 trabalhadores, representando 61,3% do total. Com menor expressão, mas ainda assim representativos, seguem-se os grupos do regime geral com 1.460 trabalhadores (13,3%), do pessoal aduaneiro com 1.189 trabalhadores (10,8%) e das chefias tributárias com 1.175 trabalhadores (10,7%). Os grupos menos representativos são o pessoal dirigente e o pessoal de informática que agrupam apenas 2,3% e 1,6% dos trabalhadores, respetivamente.

Grupos de pessoal

(situação em 31 de dezembro de 2016, 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 2016. Pode constatar-se que a carreira de inspeção tributária, com 2.704 trabalhadores, é a mais representativa (24,6%), logo seguida da carreira de técnico de administração tributária adjunto (TATA) com 2.635 trabalhadores (24,0%) e da carreira de gestão tributária (TAT) com 1.263 (11,5%).

Distribuição dos trabalhadores por cargos/carreiras, em 31 de dezembro de 2016

Grupo de pessoal	Cargo/Carreira	Total
Dirigente	Diretor-geral	1
	Subdiretor-geral ⁽¹⁾	15
	Diretor de serviços	82
	Chefe de divisão	155
	Total	253
Chefias tributárias	Chefe de finanças	331
	Adjunto do chefe de finanças	844
Total	1.175	
Pessoal de administração tributária	Gestão tributária	1.263
	Inspeção tributária	2.704
	Técnico de administração tributária adjunto	2.635
	Investigação tributária	7
	Técnico economista	110
	Técnico jurista	18
Total	6.737	
Pessoal aduaneiro	Técnico superior aduaneiro	248
	Técnico superior de laboratório	0
	Técnico verificador aduaneiro	230
	Secretário aduaneiro	182
	Verificador auxiliar aduaneiro	527
	Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2
Total	1.189	
Pessoal de informática	Especialista de informática	115
	Técnico de informática	63
Total	178	
Pessoal do regime geral	Técnico superior	268
	Assistente técnico	915
	Assistente operacional	277
	Outros (carreiras subsistentes)	3
Total	1.463	
Pessoal de inspeção	Inspetor	1
Total	1	
Total global		10.996

(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

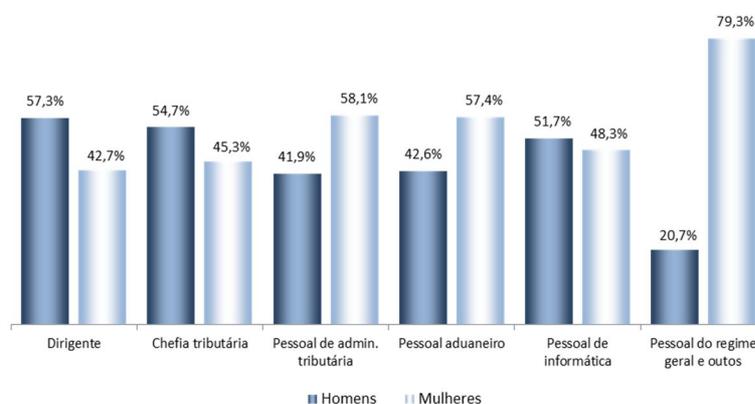
O corpo de trabalhadores da AT é constituído, maioritariamente, por mulheres. Em 31 de dezembro de 2016 existiam 6.483 mulheres (59% do total de efetivos) e 4.513 homens (41% do total de efetivos).

Trabalhadores em função do género
 (situação em 31 de dezembro de 2016, em número e em % do total)



Analisando a distribuição dos géneros em função do grupo de pessoal, podemos constatar, pelo gráfico seguinte, que no pessoal do regime geral as mulheres estão em maioria, representando 79,3% do total de trabalhadores do grupo. À semelhança do sucedido no ano 2015 mantém-se a predominância de homens no topo da hierarquia, nomeadamente no exercício de cargos de dirigente (57,3%) e de chefia tributária (54,7%).

Distribuição dos trabalhadores por género e por grupo de pessoal
 (situação em 31 de dezembro de 2016, em %)



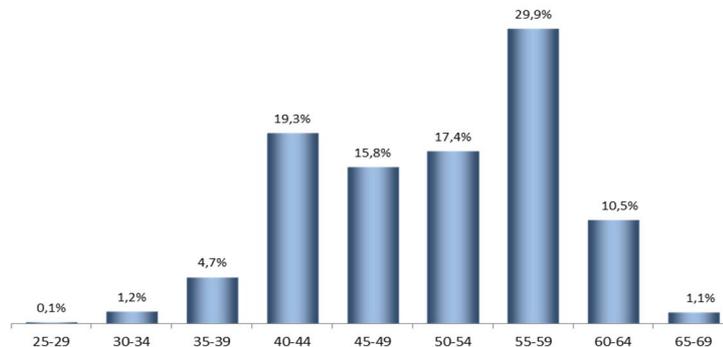
Estrutura etária

A idade média dos trabalhadores da AT era de 51 anos em 31 de dezembro de 2016, o que representa um aumento de 0,9 anos face a 2015. O escalão etário predominante é o dos 55-59 anos de idade que agrupa 29,9% do total de trabalhadores, seguido do escalão etário dos 40-44 anos onde se enquadram 19,3% dos trabalhadores. Estes valores, à semelhança dos anos anteriores, acentuam o envelhecimento do corpo de efetivos da AT, refletido no elevado índice de envelhecimento¹¹ (41,4%) e na baixa taxa de emprego jovem¹² (0,1%).

¹¹Trabalhadores com idade ≥ 55/Total de trabalhadores.

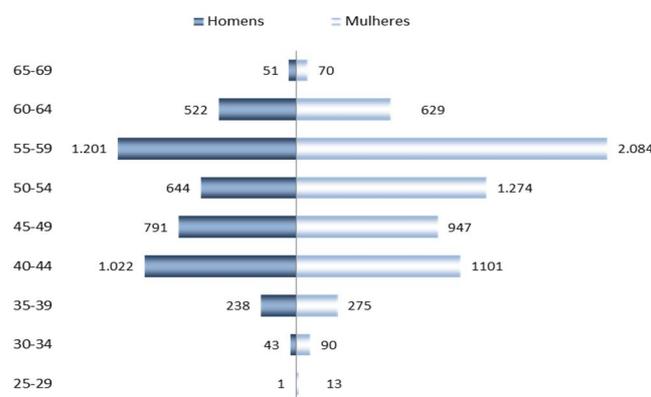
¹²Trabalhadores com idade ≤ 29/Total de trabalhadores.

Distribuição dos trabalhadores por escalões etários
(situação em 31 de dezembro de 2016, em % do total)



No que concerne à distribuição do género por escalões etários, a pirâmide etária permite verificar que o género feminino domina em todos os intervalos sendo essa diferença mais significativa no nível etário 55-59 anos com o número de elementos do género feminino a superar os do género masculino em 883 trabalhadores.

Pirâmide etária, em 31 de dezembro de 2016
(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, tem-se registado um aumento de trabalhadores nestes escalões, perspetivando-se a manutenção desta tendência, nos próximos anos, devido ao aumento legal da idade de reforma.

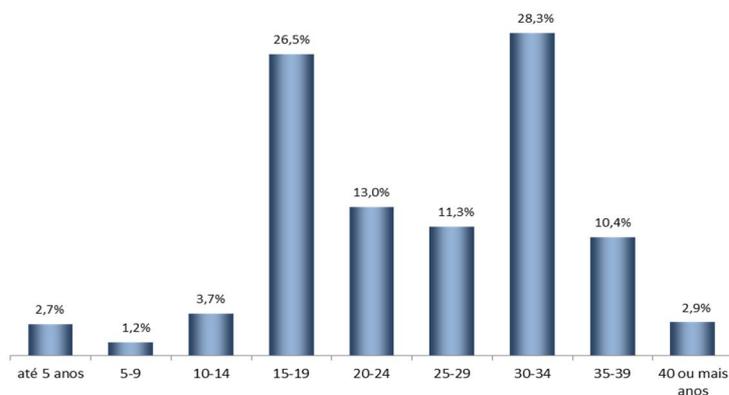
Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

Em 31 de dezembro de 2016 a antiguidade média dos trabalhadores da AT na administração pública era de 25,1 anos, representando um aumento de 1,1 anos face ao período homólogo de 2015. O gráfico seguinte permite verificar que 28,3% dos trabalhadores (3.113) da AT se encontram no intervalo de antiguidade 30-34 anos, representando uma redução de 1,4% face ao ano anterior. Esta redução deve-se, essencialmente, ao aumento da antiguidade dos trabalhadores que se

encontravam neste intervalo (30-34 anos) e passaram para o seguinte (35-39) que registou um aumento de 2,5%.

Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

(situação em 31 de dezembro de 2016, em % do total)

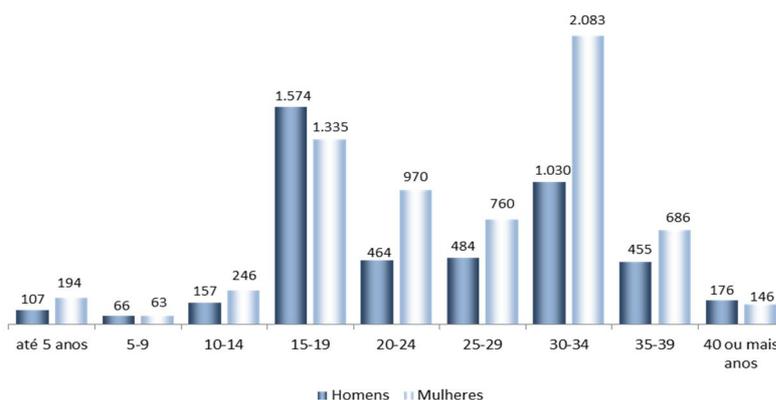


Se considerarmos os trabalhadores inseridos nas classes de antiguidade acima dos 30 anos, constatamos que o valor ascende a 41,6%, o que revela uma elevada maturidade profissional dos trabalhadores da AT, registando-se, face ao ano de 2015, um aumento de 1,6%.

Analisando a estrutura de antiguidade por género, à semelhança do sucedido no ano anterior, a disparidade entre os géneros masculino e feminino é mais significativa no escalão dos 20-34 anos no qual as 970 trabalhadoras do género feminino representam 67,6% do intervalo, como se pode constatar pelo gráfico seguinte.

Distribuição dos trabalhadores por antiguidade e género

(situação em 31 de dezembro de 2016, em número)



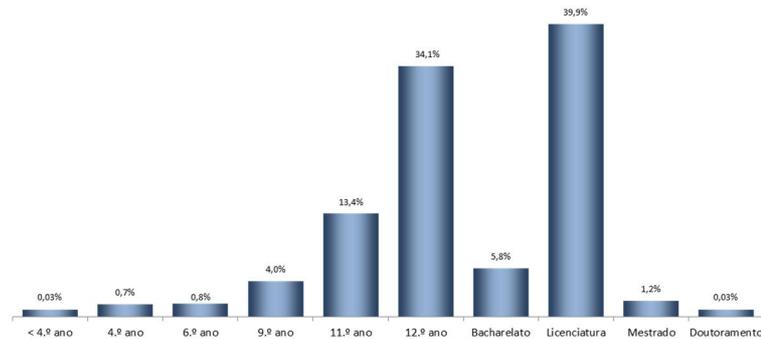
Desta análise ressalta a existência de um elevado nível de antiguidade e o correspondente envelhecimento da estrutura etária, prevendo-se, nos próximos anos, uma passagem considerável de trabalhadores para a situação de aposentação.

Estrutura habilitacional

Em 31 de dezembro de 2016, 47% dos trabalhadores da AT possuía habilitações superiores (bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento). Em comparação com o ano de 2015,

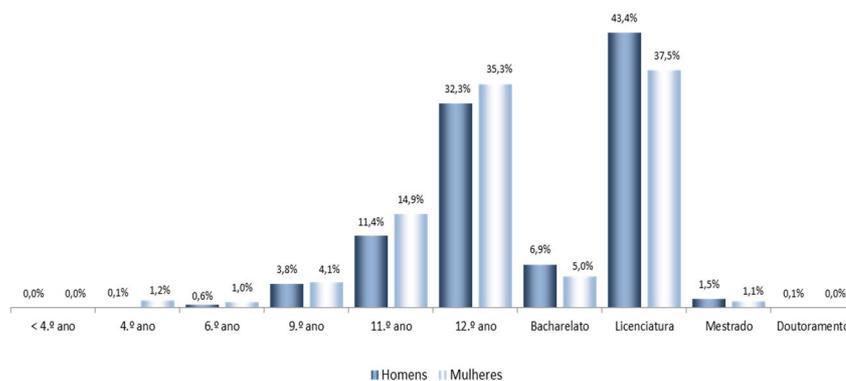
constata-se uma diminuição da taxa de formação superior em 2,7%, explicada, essencialmente, pela saída de um elevado número de trabalhadores com habilitações superiores, consequência das desistências de estágio na carreira de inspeção tributária e de aposentações nas restantes carreiras.

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária
(situação em 31 de dezembro de 2016, em % do total)



Da leitura do gráfico anterior, podemos constatar que a licenciatura (39,9%) e o 12.º ano de escolaridade (34,1%) são as habilitações com maior representatividade. Ao nível dos graus académicos mais elevados (mestrado e doutoramento) constatamos que os mesmos são detidos por 139 trabalhadores (1,27%).

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária e género
(situação em 31 de dezembro de 2016, em % do total)

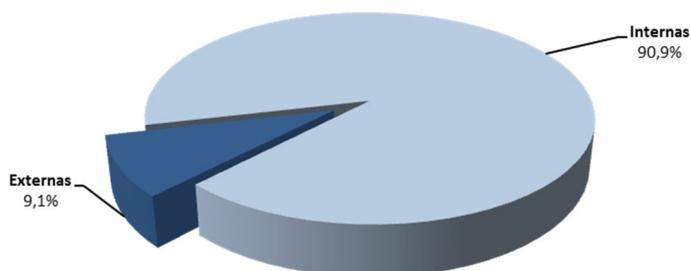


Analisando a distribuição das habilitações por género, constante do gráfico anterior, verifica-se a existência de algumas assimetrias. Consta-se uma superioridade dos elementos do género masculino, ao nível das habilitações superiores, face aos elementos do género feminino. Concretamente, 51,8% dos homens são detentores de habilitações superiores enquanto nas mulheres esse valor se cifra em 43,6%. Nas restantes habilitações a diferença entre géneros é diminuta, evidenciando-se uma maior representatividade de mulheres nas habilitações de nível inferior.

Formação profissional

Em 2016 registaram-se 24.156 participações em ações de formação profissional internas e externas, sendo que 97,5% (23.567) 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.

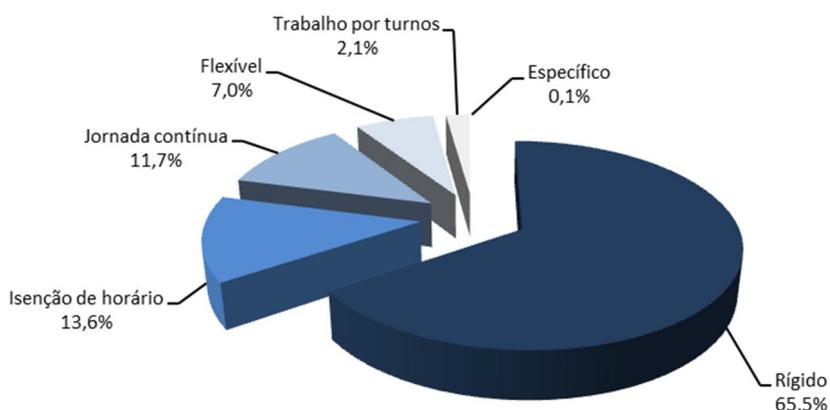
Participações em ações de formação profissional em 2016
(Ações internas e externas, em percentagem do total)



Modalidades de horário

O tipo de horário predominante na AT é o horário rígido que abrange cerca de 65,5% dos trabalhadores. A modalidade de isenção de horário é aplicada a 13,6% 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 11,7% dos trabalhadores. Os horários menos praticados são o horário flexível (7%), o trabalho por turnos (2,1%) e o horário específico (0,1%).

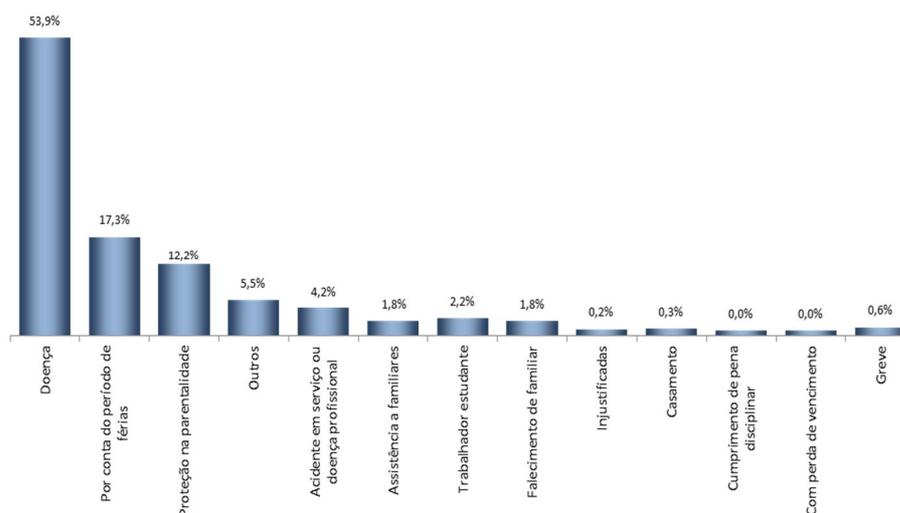
Tipos de horário de trabalho - 2016



Absentismo

Em 2016, as ausências por doença foram o principal motivo de absentismo, representando 53,9% do total de ausências da AT. Outros motivos relevantes foram as faltas por conta do período de férias (17,3%) e por proteção na parentalidade (12,2%).

Motivos de ausência em 2016
(%)



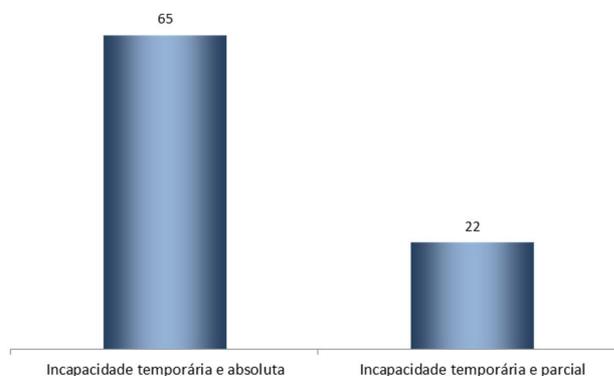
Segurança e saúde no trabalho

Durante o ano de 2016, foram registados 123 acidentes de trabalho, sendo 56 no local de trabalho e 67 *in itinere*.

O número de acidentes de trabalho com baixa médica foi de 72, pelo que a taxa de incidência dos acidentes de trabalho¹³ foi de 0,65% (0,76 % em 2015).

Do total de acidentes de trabalho, resultaram 65 casos de incapacidade temporária e absoluta e 22 casos de incapacidade temporária e parcial.

Casos de incapacidades dos acidentes de trabalho em 2016
(número)



¹³ Taxa de incidência dos acidentes de trabalho = n.º de acidentes de trabalho com baixa/total de efetivos x 100.

Movimentos de pessoal

Em 2016 registaram-se os seguintes movimentos de pessoal:

➤ Entradas

Em 2016 registaram-se, entre admissões, regressos e fluxos internos de trabalhadores, 291 movimentos de entrada, conforme pode ser observado no quadro seguinte. Relativamente a 2015, as entradas apresentaram uma redução de 79,3% do número de movimentos verificados. De salientar que os valores de 2015 encontravam-se exponenciados pelo início do estágio ocorrido na carreira de inspeção tributária. No que diz respeito à distribuição por tipo de movimento, dos 168 registos relativos a “outras situações”, 52,4% são relativos a início/fim de situação de chefia. No motivo “comissão de serviço” foram registados 35 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 2016

Tipo de entrada	Número	% face ao total
Mobilidade interna	78	26,8%
Comissão de serviço	35	12,0%
Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental	9	3,1%
Cedência	1	0,3%
Outras situações	168	57,7%
Total	291	100,0%

Numa análise das admissões/regressos por grupo profissional, constata-se pela tabela seguinte que as chefias tributárias foram responsáveis por 89 (30,6%) movimentos de entrada, o grupo de pessoal de administração tributária por 78 (26,8%) e o pessoal do regime geral por 72 (24,7%).

Entradas, em 2016, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	34	11,7%
Chefia tributária	89	30,6%
Pessoal de administração tributária	78	26,8%
Pessoal aduaneiro	6	2,1%
Pessoal de informática	12	4,1%
Pessoal do regime geral	72	24,7%
Total	291	100,0%

➤ **Saídas**

Durante o ano de 2016, ocorreram 417 movimentos de saídas, o que representa uma redução de 60% face ao ano transato. No quadro seguinte podemos verificar que as saídas por “Aposentação” ascenderam, em 2016, a 95 movimentos, o que, comparativamente com 2015, representa uma diminuição de 53 situações.

Saídas em 2016

Motivo de saída	Número	% face ao total
Aposentação	95	22,8%
Falecimento	21	5,0%
Mobilidade Interna	21	5,0%
Comissão de serviço	19	4,6%
Cedência	11	2,6%
Conclusão sem sucesso do período experimental	5	1,2%
Outras situações	245	58,8%
Total	417	100,0%

* Fim da comissão de serviço na AT ou início da comissão de serviço fora da AT.

Relativamente às restantes tipologias de saídas da AT, há a destacar a comissão de serviço com 19 movimentos (4,6%), a mobilidade interna e o falecimento que apresentam 21 situações de saída cada (5%). Nas “Outras Situações” encontram-se contabilizados 245 movimentos, dos quais 61 são relativos a cessão de chefias tributárias (24,9%) sendo os restantes 75,1% distribuídos por situações não previstas, nomeadamente a licença sem remuneração de longa duração e a suspensão.

Saídas, em 2016, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	26	6,2%
Chefia tributária	74	17,7%
Pessoal de administração tributária	223	53,5%
Pessoal aduaneiro	30	7,2%
Pessoal de informática	4	1,0%
Pessoal do regime geral	60	14,4%
Total	417	100,0%

Relativamente às saídas por grupo profissional, no quadro anterior observa-se que na estrutura dirigente registaram-se 26 saídas, resultantes de cessação de funções em cargos de dirigente, intermédio e superior, enquanto nas chefias tributárias verificaram-se 74 saídas.

Os dados anteriores permitem-nos, assim, concluir que a taxa de cobertura na AT (total de movimentos de admissões/total de movimentos saídas), em 2016, foi de 69,8%.

Leque salarial

Em termos de estrutura salarial da AT, verifica-se, no quadro seguinte, uma quase paridade salarial entre géneros, o que confirma o decréscimo do maior número de homens nos escalões remuneratórios mais elevados verificado nos últimos anos. Os escalões remuneratórios dos “1501-1750 euros”, “1751-2000 euros”, “2251-2500 euros” e “2501-2750 euros” concentram o maior número de trabalhadores (61%). De referir que o escalão salarial que apresenta maior disparidade entre géneros é o “501-1000 euros”, onde as mulheres representam 82,5%, com 808 elementos.

Estrutura salarial por género – 2016

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	171	808	979	8,9%	981	8,9%
1001-1250 euros	254	401	655	6,0%	1.636	14,9%
1251-1500 euros	393	653	1.046	9,5%	2.682	24,4%
1501-1750 euros	903	987	1.890	17,2%	4.572	41,6%
1751-2000 euros	599	939	1.538	14,0%	6.110	55,6%
2001-2250 euros	302	315	617	5,6%	6.727	61,2%
2251-2500 euros	892	1.233	2.125	19,3%	8.852	80,5%
2501-2750 euros	504	651	1.155	10,5%	10.007	91,0%
2751-3000 euros	241	238	479	4,4%	10.486	95,4%
3001-3250 euros	112	117	229	2,1%	10.715	97,4%
3251-3500 euros	60	57	117	1,1%	10.832	98,5%
3501-3750 euros	28	32	60	0,5%	10.892	99,1%
3751-4000 euros	9	11	20	0,2%	10.912	99,2%
4001-4250 euros	12	13	25	0,2%	10.937	99,5%
4251-4500 euros	5	7	12	0,1%	10.949	99,6%
4501-4750 euros	2	0	2	0,0%	10.951	99,6%
4751-5000 euros	26	18	44	0,4%	10.995	100,0%
Mais de 6000 euros	0	1	1	0,0%	10.996	100,0%
Total	4.513	6.483	10.996	100,0%		



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

1.1 Grau de concretização dos objetivos

O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2016, em termos dos objetivos operacionais.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	1	40%	134,3%	53,7%
	2	60%	111,0%	66,6%
Eficiência	3	60%	94,3%	56,6%
	4	40%	103,0%	41,2%
Qualidade	5	100%	106,6%	106,6%

Atendendo aos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, conclui-se que, à exceção do objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas”, todos os restantes objetivos foram superados.

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 apresenta o grau de execução dos indicadores relativos a cada um dos cinco objetivos operacionais definidos para 2016, face às respetivas metas estabelecidas para o mesmo 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	1.540,2	149,6	50,0	74,8
		2	[1.200;1.500]	1.350,0	1.617,3	119,1	50,0	59,5
	2	3	[86;89]	87,5	95,0	124,9	25,0	31,2
		4	[70;80]	75,0	77,2	100,0	25,0	25,0
		5	[70;80]	75,0	79,2	100,0	20,0	20,0
		6	[75;85]	80,0	92,8	116,0	30,0	34,8
Eficiência	3	7	[70;95]	82,5	176,2	53,9	35,0	18,9
		8	[25;30]	27,5	23,5	108,1	35,0	37,8
		9	[10;14]	12:00	5:54	125,4	30,0	37,6
	4	10	[95;98]	96,5	96,5	100,0	25,0	25,0
		11	[77;80]	78,5	77,6	100,0	25,0	25,0
		12	[70;80]	75,0	72,2	100,0	25,0	25,0
13	[65;75]	70,0	80,5	111,9	25,0	28,0		
Qualidade	5	14	[72;78]	75,0	72,8	100,0	35,0	35,0
		15	[19;23]	21:00	18:58	104,7	35,0	36,7
		16	[12;16]	14,0	11,4	116,5	30,0	35,0

O QUAR da AT referente a 2016 é constituído por dezasseis indicadores, dos quais nove (56%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 1, 2, 3, 6, 8, 9, 13, 15, 16), seis (38%)

apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 4, 5, 10, 11, 12, 14) e um (6%) apresentou resultados abaixo do planeado (indicador 7).

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 2016.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	45%	120,3%	54,1%
Eficiência	40%	97,8%	39,1%
Qualidade	15%	106,6%	16,0%
Avaliação global do desempenho da AT			109,2%

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2016 situou-se nos 109,2%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos estratégicos da AT.

1.2 Justificação dos desvios

Em 2016, os desvios mais significativos registaram-se no indicador 1, com uma taxa de realização de 149,6%, e no indicador 7, em que a taxa de realização se fixou nos 53,9%, importando por isso perceber os motivos que justificaram estes desvios:

- Indicador 1, referente à cobrança coerciva, cuja meta fixada entre 1.000 e 1.200 milhões de euros foi superada pelo resultado registado de 1.540,2 milhões de euros, que correspondeu a uma taxa de realização de 149,6%. Este resultado beneficiou do PERES, um regime excecional de regularização de dívidas de natureza fiscal e de dívidas de natureza contributiva à segurança social, que vigorou entre 3 de novembro a 23 de dezembro de 2016, e que permitiu arrecadar, em 2016, 513 milhões de euros.
- Indicador 7, referente às informações vinculativas, cuja meta fixada entre 70 e 95 dias, obteve um resultado de 176,2 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 53,9%. Os dados disponíveis para 2016 evidenciam um comportamento desfavorável deste indicador ao longo do ano face à meta definida e também face ao verificado no ano anterior. Estes desvios justificam-se pelo aumento do número de pedidos de informação, em algumas direções de serviços, e a redução dos recursos técnicos disponíveis para responder aos mesmos potenciado pelas reformas estruturais do IRS e IRC.

Nos restantes 14 indicadores, a AT atingiu níveis de realização a variar entre os 100,0% e os 125,4%, o que reflete bem a exigência das metas que tem vindo a fixar, sendo de destacar o desempenho positivo observado ao nível dos seguintes indicadores:

- Indicador 2, respeitante às correções inspetivas tributárias e aduaneiras, cuja meta fixada entre 1.200 e 1.500 milhões de euros foi superada tendo atingido um resultado de 1.617,3 milhões de euros, com uma taxa de realização de 119,1%. O resultado atingido neste indicador revela um aumento de eficácia e eficiência da atuação da inspeção tributária e aduaneira, reflexo do reforço que foi feito nesta área.

- Indicador 3, referente às declarações de IRS entregues por via eletrónica, cuja meta fixada entre 86% e 89% foi superada pelo resultado registado de 95,0%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 124,9%. O resultado positivo verificado neste indicador é um reflexo das medidas que a AT tem vindo a implementar de promoção e simplificação da utilização dos serviços eletrónicos.
- Indicador 6, referente à taxa de resolução de divergências, cuja meta fixada entre 75% e 85% foi superada, tendo-se obtido o resultado de 92,8%, o qual corresponde a uma taxa de realização de 116%. O resultado alcançado foi superior ao registado em 2015, facto que se ficou a dever (i) ao maior rigor na deteção e seleção das divergências; (ii) à melhoria da capacidade de análise e tratamento das mesmas por parte dos serviços e (iii) à facilitação da regularização voluntária por parte dos contribuintes.
- Indicador 8, referente aos reembolsos do IVA a 30 dias – código 51, cuja meta fixada entre 25 e 30 dias foi superada, tendo atingido um resultado de 23,5 dias, o que correspondeu a uma taxa de realização de 108,1%. O resultado obtido neste indicador advém quer do aumento da eficiência dos serviços, quer do esforço financeiro do Estado.
- Indicador 9, referente ao desalfandegamento na importação, medido em horas, cuja meta fixada entre 10 e 14 horas foi superada pelo resultado registado de 5 horas e 54 minutos, que correspondeu a uma taxa de realização de 125,4%. 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 trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação, cuja meta fixada entre 65% e 75% foi superada pelo resultado registado de 80,5%, que correspondeu a uma taxa de realização de 111,9%. Embora tenha apresentado resultados inferiores a 2015, este indicador superou a meta traçada, cujo resultado é justificado pela continuação da política de formação de qualidade e da preocupação de atualização do conhecimento dos trabalhadores da AT, de forma a melhorar os serviços prestados aos contribuintes.
- Indicador 15, referente ao tempo médio de espera para atendimento presencial, cuja meta fixada entre 19 e 23 minutos foi superada pelo resultado registado de 18 minutos e 58 segundos, que correspondeu a uma taxa de realização de 104,7%. Embora tenha apresentado resultados inferiores a 2015, resultante de uma maior complexidade dos assuntos abordados nos serviços de finanças, no âmbito do atendimento presencial, este indicador superou a meta traçada, resultado da gestão eficiente 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 12 e 16 dias foi superada pelo resultado registado de 11,4 dias, que correspondeu a uma taxa de realização de 116,5%. O resultado positivo verificado neste indicador é justificado, essencialmente, pelo empenho levado a cabo nesta área, de forma a responder atempadamente às reclamações ao atendimento apresentadas pelos contribuintes.

2. Menção proposta

No QUAR 2016 da AT, são considerados como objetivos mais relevantes para a avaliação qualitativa os objetivos 1, 2 e 3. Da análise efetuada, ficou demonstrado que, à exceção do objetivo 3 “Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas”, todos os restantes objetivos foram superados, concluindo-se que dos objetivos relevantes, dois foram superados e um não atingido.

O facto desse objetivo (objetivo 3), que é composto por três indicadores, não ter sido atingido em 2016 deve-se, exclusivamente, ao resultado de um dos indicadores que o integram, o indicador 7 “Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)”, uma vez que, nos outros dois, a taxa de realização foi superior a 100% (108,1%, no indicador 8 e 125,4%, no indicador 9).

Como já referido na análise do resultado do indicador 7, entende-se que a mesma não deve ser dissociada do facto de o ano de 2016 se ter caracterizado por um acrescido nível de exigência, traduzido na realização de vários projetos inovadores e com grau de prioridade máxima, para os quais tiveram de ser desviados recursos significativos, com prejuízo da capacidade de resposta noutras atividades, designadamente a resposta a pedidos de informação vinculativa.

A implementação da reforma do IRS, forte consumidora de recursos humanos e tecnológicos, cujo impacto se fez sentir na organização em geral, e na DSIRS em particular, constitui exemplo paradigmático da realidade antes referida. É ainda de salientar os vários projetos, também eles consumidores de recursos significativos, em que a AT foi chamada a participar em colaboração com outros organismos, de que é exemplo, entre outros, a implementação da tarifa social de energia, com um envolvimento muito significativo da DSIRS.

Salienta-se ainda o facto de, não obstante, no âmbito da monitorização mensal do QUAR, se ter detetado atempadamente o desvio registado pelo indicador em questão e, logo, constatado que o respetivo resultado seria desfavorável, optou-se por não se proceder a qualquer pedido de revisão da meta definida, o que evidencia o forte compromisso da AT em alcançar tempos de resposta de referência, que assegurem níveis de serviço conformes com as necessidades e expectativas dos contribuintes, garantindo, assim também, a contínua melhoria do serviço prestado.

Assim, tendo em conta as justificações que antecedem, clarificadoras dos propósitos da organização e das necessidades conjunturais que levaram à reafetação dos escassos recursos a outras tarefas superiormente consideradas prioritárias, bem como os resultados relevantes alcançados ao nível da cobrança da receita fiscal, forte contributo para a redução do défice público, fica bem evidente o empenho e o esforço da organização na melhoria contínua do seu desempenho. Deste modo, entende-se que, também em termos qualitativos, a avaliação da AT deve ser positiva, propondo-se uma menção de desempenho bom.

3. Conclusões prospetivas

O desempenho alcançado em 2016, excetuando o resultado do indicador 7 “Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)”, que influencia negativamente a avaliação qualitativa da AT, foi bastante positivo, traduzindo o resultado das ações de melhoria que foram sendo implementadas, ao longo do ano. Para 2017, e considerando o desempenho alcançado em 2016, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT procurará continuar a

maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes e ao Estado, desenvolvendo e pondo em prática os projetos abaixo descritos.

- **Renovação do Portal das Finanças**

O Portal das Finanças, sendo o canal privilegiado na interação contribuinte-AT, foi, a partir de 2015, alvo de um processo de renovação, concretizado numa 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 no mesmo.

Concluída que está, assim, a evolução de arquitetura tecnológica do Portal das Finanças, assume particular importância a sua evolução funcional, aproximando os serviços nele disponibilizados dos contribuintes e operadores económicos, maximizando o seu nível de satisfação ao mesmo tempo que potencia o aumento do cumprimento por parte destes.

A orientação ao contribuinte está no centro da estratégia definida para a evolução funcional do Portal das Finanças, sendo de realçar as seguintes iniciativas, em curso:

- Dotar o Portal das Finanças de mecanismo de pesquisa de informação e serviços que permitam aos cidadãos ver as suas necessidades respondidas, de forma ágil e assertiva;
- Promover a oferta direcionada de serviços ao contribuinte de acordo com a sua segmentação;
- Implementar mecanismos que permitam colocar em evidência e direcionem o utilizador para o cumprimento de obrigações individuais a que esteja obrigado num determinado momento, focando o contribuinte no cumprimento atempado das suas obrigações;
- Permitir o dinamismo de conteúdos no Portal das Finanças, que aproximem a sua linguagem do contribuinte, garantindo uma articulação entre os diversos canais de interação com a AT.

- **Simplificação das declarações aduaneiras**

A simplificação das declarações aduaneiras será alcançada através da interligação dos vários sistemas informáticos aduaneiros (STADA e Sistema de Integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias – SDS) com o desenvolvimento e implementação de automatismos que irão permitir avançar no processo de desmaterialização dos processos aduaneiros associados ao fluxo de entrada de mercadorias, substituindo os procedimentos manuais por processos informáticos. Esta medida comporta três vertentes:

- Tratamento da Declaração Aduaneira sob a forma de apresentação das mercadorias no SDS, que irá permitir o desembaraço aduaneiro de determinadas mercadorias relativas a carga e correio expresso de via aérea que beneficiem de franquia de direitos de importação e isenção de demais imposições e que não estejam sujeitas a proibições ou restrições, nem a qualquer formalidade específica. Este mecanismo visa agilizar os procedimentos associados ao desembaraço aduaneiro dessas mercadorias, traduzindo-se em benefícios efetivos para os operadores económicos e para a administração, quer ao nível da celeridade, como também ao nível da confirmação dos requisitos legais.
- Validação automática dos dados da declaração aduaneira de importação, comunicação da concessão da autorização de saída e encerramento do depósito temporário, que visa a interligação entre o STADA-Importação e o SDS. Serão desenvolvidos e implementados

automatismos que permitem substituir procedimentos manuais por processos informáticos com a inerente simplificação processual, incremento da eficácia dos controlos associados à identificação das situações que permitem a sujeição de mercadorias aos regimes de “importação” e aumento da qualidade dos dados declarados, culminando com a verificação automática e imediata do cumprimento dos trâmites aduaneiros e a comunicação inequívoca ao depositário de quais as mercadorias que podem sair do seu depósito;

- Ligação do SDS aos Sistemas Informáticos dos titulares dos Armazéns de Depósito Temporário, o que conduz a um incremento da eficiência e eficácia dos procedimentos aduaneiros beneficiando largamente os operadores económicos e permitindo um reajustamento dos recursos humanos da própria administração. Esta automatização de processos não só aumenta a competitividade dos portos e aeroportos portugueses como melhora a performance de todos os operadores envolvidos na cadeia logística de entrada de mercadorias.

- **Outros projetos enquadrados no Programa Simplex+**

No âmbito do Simplex+, para além dos projetos já referidos nos pontos anteriores, a AT planeia implementar outros projetos relevantes para a sua relação com os contribuintes, designadamente:

Projeto	Objetivo do projeto
IRS Automático	Acabar gradualmente com a necessidade de entrega da declaração de IRS para os contribuintes que apenas auferiram rendimentos de trabalho dependente (categoria A) e de pensões (categoria H), sendo o imposto a pagar ou a receber calculado com base na informação já disponível na AT
App pagamento de impostos	Disponibilizar informação de pagamentos e reembolsos através das novas soluções para <i>Mobile (APP)</i> , com possibilidade de pagamento através do <i>MB Way</i>
Formulários fiscais sempre disponíveis	Possibilitar, através do Portal das Finanças e a título gratuito, a impressão de formulários e documentos que devam ser entregues à AT
Isenção IMI + simples	Dispensar o pedido de isenção do IMI (Imposto Municipal sobre Imóveis) sempre que a AT já disponha da informação necessária, como seja no caso da aquisição da habitação própria e permanente
Restituição de IVA + simples	Simplificar o procedimento de restituição de IVA às Associações de Bombeiros e desburocratizar os pedidos de reembolso de IVA suportado pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)
IES+	Simplificar o preenchimento dos Anexos A e I da Informação Empresarial Simplificada, eliminando cerca de metade do número de quadros e campos a preencher e pré-preenchendo uma parte significativa dos restantes campos, com informação extraída do SAF-T (<i>Standard Audit File for Tax Purposes</i>)
Janela Única Aduaneira	Implementar uma plataforma entre os operadores económicos e as entidades fiscalizadoras que aumente a eficiência dos procedimentos de desalfandegamento
Notificações fiscais eletrónicas a não residentes	Criar um sistema de citações e notificações eletrónicas, através do Portal das Finanças, para os contribuintes não-residentes
Pagamentos alfandegários + simples	Implementar o sistema de pagamentos DUC (Documento Único de Cobrança) na área alfandegária
Processos inspetivos fiscais online	Desmaterialização do procedimento inspetivo, disponibilizando aos contribuintes inspecionados, na sua área do Portal das Finanças, todas as fases do procedimento inspetivo a que venham a estar sujeitos, bem como o seu direito de participação na decisão

Projeto	Objetivo do projeto
Reembolso de IVA a cidadãos residentes fora da Comunidade + simples	Possibilitar a submissão eletrónica do pedido de reembolso de IVA e implementação de regras de controlo e validação automáticas
Sistema Fiscal Automóvel + simples	Simplificar o sistema fiscal associado ao sector automóvel mediante: - Disponibilização do cálculo automático de alguns campos da Declaração Aduaneira de Veículo (DAV); - Supressão do formulário Modelo 211068; - Simplificação do pagamento do Imposto sobre Veículos (ISV); - Melhoraria na integração da Declaração Aduaneira de Veículo e do DUC.

- **Segurança e proteção de dados**

No âmbito do Plano de Ação da AT em Matéria de Reforço de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, prosseguir-se-á com a implementação das medidas nele previstas das quais se destacam: (i) o desenvolvimento de mecanismos informáticos que possibilitem garantir uma permanente supervisão em matéria de proteção de dados; (ii) a revisão do atual sistema de gestão de utilizadores, de forma a dotar-se a AT de um sistema de gestão de identidades eficiente e versátil e (iii) a revisão da estrutura geral de perfis de acesso às aplicações, o que implicará a redefinição dos perfis e a criação de papéis funcionais.



1. Atividades desenvolvidas em 2016 – Avaliação da execução

➤ Resumo da execução das atividades por unidade orgânica (em construção pela DSPCG)

Unidade Orgânica	Número de Atividades em 2016		Número de Atividades - execução 2016			
	Planeadas (1)	Eliminadas (2)	Avaliadas $(3)=(1)-(2)$ $(3)=(4)+(5)+(6)$	Totalmente concluídas (4)	Parcialmente concluídas (5)	Não executadas (6)
AAP	6	0	6	6	0	0
AGCI	6	0	6	6	0	0
AGI	5	0	5	4	1	0
AGOC	4	0	4	4	0	0
AJTFF	6	0	6	6	0	0
ASA	8	0	8	8	0	0
ASI	6	0	6	6	0	0
CEF	11	0	11	11	0	0
DSA	9	0	9	8	1	0
DSAFA	6	0	6	4	1	1
DSAI	8	0	8	8	0	0
DSC	4	0	4	1	3	0
DSCAC	8	0	8	8	0	0
DSCC	8	0	8	8	0	0
DSCJC	7	0	7	7	0	0
DSCRI	9	0	9	9	0	0
DSF	2	0	2	1	0	1
DSGCT	4	0	4	4	0	0
DSGR	5	0	5	4	0	1
DSGRF	3	0	3	3	0	0
DSGRH	9	0	9	9	0	0
DSIE	7	0	7	7	0	0
DSIECIV	12	0	12	12	0	0
DSIFAE	5	0	5	5	0	0
DSIMI	9	0	9	9	0	0
DSIMT	7	0	7	7	0	0
DSIRC	5	0	5	4	1	0
DSIRS	3	0	3	3	0	0
DSIVA	9	0	9	8	1	0
DSJT	5	0	5	5	0	0
DSL	7	0	7	7	0	0
DSPCG	6	0	6	5	0	1
DSPCIT	5	0	5	5	0	0
DSR	7	0	7	7	0	0
DSRA	12	0	12	12	0	0
DSRC	4	0	4	3	0	1
DSRI	5	0	5	1	3	1
DSTA	6	0	6	6	0	0
DSTAL	6	0	6	5	0	1
UGC	7	0	7	7	0	0
UGRC	5	0	5	5	0	0
Total	266	0	266	248	11	7

► 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 CDT	CEF	100
	Participar nas reuniões de âmbito internacional		100
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Aumentar a eficácia da ação inspetiva	DSAFA	57
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro de veículos	DSIMT	100
	Efetuar o cruzamento da informação enviada pelas entidades através da Mod. 11		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
Otimizar a área da investigação criminal	Assegurar a execução das diligências no âmbito da investigação criminal	DSAFA	100
Promover a cooperação e a adoção das melhores práticas de controlo, métodos e instrumentos de trabalho	Conferir/verificar os processos concluídos	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 preencham os requisitos do Questionário de Revisão/ Auditoria	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	100
	Realizar auditorias internas e externas		100
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	DSAFA	100
	Realizar operações conjuntas		100
Seleção de sujeitos passivos para investigação	Selecionar sujeitos passivos para investigação	DSIFAE	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

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	Elaborar informações com os critérios de seleção com vista à cessação oficiosa de atividade	DSRC	100
	Elaborar informações com os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos de IVA		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	59
	Controlar o cumprimento das obrigações declarativas dos titulares de rendimentos da diretiva da poupança		0
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
Contribuir para o aumento do cumprimento voluntário	Propostas de execução de ações de cumprimento voluntário previstas nos planos de risco	DSGR	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 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	Desenvolvimento do SSA	DSAFA	0
	Executar funções de análise de risco em matéria de segurança e proteção (DSE-declaração sumária de entrada)		100
Incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e a eficácia e a eficiência das ações da IT	Incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e a eficácia e a eficiência das ações da IT	DSIFAE	100
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 ITA		100
Potenciar a informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	Gestão e acompanhamento do sistema e-fatura/sorteio	UGRC	100
	Informação facultativa de apoio ao cumprimento voluntário		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
Racionalizar a tramitação processual	Analisar e tratar as reclamações no atendimento - RMC 189/96	DSRA	100
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de decisão das autorizações no âmbito dos regimes aduaneiros, dos procedimentos declarativos, estatutos e simplificações		100
	Simplificar e agilizar a tramitação dos processos		100
Realizar processos de investigação	Realizar ações de investigação	DSIFAE	100
	Realizar processos de investigação		100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Reforço do combate à fraude e evasão fiscal	Divergências - Definição de novos critérios e aperfeiçoamento das existentes	DSGR	100
	Plano de risco - Elaboração de planos de risco		100
	Repositório - Levantamento de situações de risco identificadas nas diversas U.O. e medidas adotadas visando a diminuição do risco		0

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
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 formulados por operadores económicos no âmbito do National Helpdesk do EMCS, SIC-EU	DSIECIV	100
	Elaborar e reformular atempadamente FAQ no âmbito do EMCS, SIC-EU		100
	Responder com celeridade aos pedidos de informação dos clientes internos e externos		100
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
Aumentar a capacidade de conclusão de processos	Monitorizar os processos planeados	DSR	100
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Responder a solicitações dos contribuintes e dos serviços	DSRC	100
Aumentar a produtividade em IRS	Responder a solicitações dos contribuintes e serviços	DSIRS	100
Aumentar a produtividade em IRC	Realizar processos relativos a pedidos de informação vinculativa	DSIRC	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 em IRS	Analisar e responder aos pedidos dos tribunais	DSIRS	100
Diminuir os prazos médios de resposta em IRC	Análise de e-mail	DSIRC	100
	Eficiência processual em contencioso administrativo		68,8
	Realização de processos		100
Garantir e aperfeiçoar os tempos de resposta aos serviços e aos cidadãos	Responder aos pedidos de esclarecimentos aos serviços	DSC	92,1
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
Melhorar a eficiência dos serviços	Agilizar procedimentos internos	DSR	100
	Monitorizar questões mais frequentes		100
Melhorar o apoio ao contribuinte	Analisar e tratar processos técnicos de troca de identificadores	DSC	89
Melhorar o desempenho da DSIVA na área do Contencioso Administrativo	Resolver processos de recurso hierárquico	DSIVA	100
	Resolver processos de revisão oficiosa		100
Melhorar o desempenho da DSIECIV na apreciação dos meios de reação gratuitos	Apreciar reclamações gratuitas	DSIECIV	100
	Apreciar recursos hierárquicos		100
	Elaborar inventário da documentação concluída		100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Melhorar o desempenho da UO	Analisar/tratar processos	DSIMT	100
	Realizar estudos e análises		100
	Responder a pedidos de informações vinculativas		100
Melhorar o nível de atividade	Conclusão de processos com melhores níveis de desempenho	DSIMI	100
	Elaboração do inventário da documentação concluída		100
	Estudo e divulgação de orientações genéricas e análise e prestação de informações vinculativas		100
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Apreciar e responder aos pedidos de emissão de IPV	DSTA	100
	Elaborar instruções administrativas		100
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Elaborar o inventário da documentação concluída	DSTAL	0
	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere		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	51
	Analisar/tratar processos de reembolsos internacionais		98
Reduzir o prazo de pagamento de reembolsos de IVA	Elaborar proposta de procedimentos inspetivos	DSR	100
	Tratar e autorizar o pagamento de reembolsos		100
Reduzir o tempo de resposta nos processos técnicos da DS	Analisar e tratar os processos do pp ano de anos anteriores	DSC	95
	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 OE, particulares, 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
	Realização de ações de formação		100
	Tratar e difundir dados referentes aos movimentos de importação e exportação		100
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Edição das publicações eletrónicas	CEF	100
	Edição de informação eletrónica		100
	Proceder aos registos e rever os registos		100
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP	DSGRH	100
	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT		100
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Elaborar projeto ACEP/Regulamento horário, no prazo de 10 dias, após conclusão da negociação/participação com os Sindicatos	DSGRH	100
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da Lei		100
Assegurar a elaboração de instrumentos de Gestão da AT	Elaborar os instrumentos de gestão da AT	DSPCG	100
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da A.T.	Elaboração de relatórios de inspeção técnica a instalações da AT	DSIE	100
	Manutenção dos equipamentos passivos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementação 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 implementação do plano de reestruturação da AT e 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
	Efetuar a gestão logística na implementação da reorganização do dispositivo de atendimento presencial da AT		100
	Realizar as obras de conservação em imóveis do parque imobiliário da AT		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	Elaboração de pareceres sobre o enquadramento jurídico tributário	CEF	100
	Participação em ações de formação		100
	Preparar as edições do Boletim CTF e dos Cadernos de CTF		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	Levantamento dos dados dos imóveis próprios e arrendados afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIIE	DSIE	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

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar a eficiência dos serviços	Desenvolver todas as ações necessárias para a implementação 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 Alfândega 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
Assegurar todos os procedimentos tendentes a entrada do processamento dos vencimentos no GERUP	Entrada em produção da aplicação	DSGRF	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 interna.		100
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Criação de novas aplicações	DSGCT	100
Concretizar o plano anual de atividades do ano em curso de acordo com as prioridades definidas e acordadas com a AT assegurando o cumprimento dos prazos dos projetos sob responsabilidade do serviço que coordena	Controlar a execução dos projetos	AGCI	100
		ASA	100
		AJTFF	100
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100
	Planear conceber e acompanhar o ciclo de desenvolvimento de projetos	AGCI	100
		AGI	100
		ASA	100
Resolver incidentes	AGI	100	
Elaboração do inventário da documentação concluída	Prazo para elaboração do inventário da documentação concluída	DSGR	100
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais.	Assegurar a participação nas reuniões do Comité de gestão da Convenção de Quioto, no Comité do reforço de capacidades, entre outras	DSCRI	100
	Assegurar a participação nas reuniões dos Diretores-gerais das Alfandegas dos Estados Membros da UE e Turquia (Club), Reunião de Diretores-Gerais das Alfandegas da América latina, Espanha e Portugal /COMUCAM/COMALEP), Reuniões de Diretores-gerais da CPLP		100
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (<i>Customs Laboratories European Network</i>) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL	100
	Validar métodos de análise		100
Desmaterialização de processos e serviços	Acompanhar as ações PAELAC	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		100

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
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	90
	Participar em Grupos de Trabalho		100
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto e instituir medidas de reforço do controlo	Elaborar ofícios circulados e instruções de serviço	DSIECIV	100
	Realizar ações de controlo no âmbito da venda de gasóleo colorido e marcado		100
	Realizar varejos a entrepostos fiscais		100
Evitar a prescrição de processos de inquérito e disciplinares	Instruir processos disciplinares	DSCJC	100
	Participar aos órgãos de instrução criminal, factos suscetíveis de constituir crime		100
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Acompanhamento da medida 12 do Plano de ação da AT em matéria de segurança da informação, proteção de dados e confidencialidade fiscal. Monitorização dos acessos atribuídos a utilizadores externos.	DSAI	100
	Análise das situações denunciadas no âmbito do Planeamento da Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.		100
	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações (PGRIC).		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 a edição e difusão de informação com interesse e resposta aos 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 a implementação das recomendações e propostas por parte das diferentes UO da AT	Proceder ao acompanhamento da implementação das recomendações e propostas mencionadas em relatórios da IGF e Tribunal de Contas, e contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI.	DSAI	100
Garantir a monitorização e conciliação das garantias (SLE/SCA) prestadas para efeitos de licenciamento de comércio externo de produtos agrícolas	Cruzar e conciliar dados extraídos das aplicações informações SLE e SCA	DSL	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	DSCRI	100
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas comunitários	Coordenar e gerir os pedidos de assistência técnica no âmbito da UE/PESD	DSCRI	100

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Assegurar o cumprimento dos standards e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI	100
		AJTFF	100
		ASA	100
	Gerir bases de dados	AAP	100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	100
	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	ASA	100
	Resolver incidentes	AGI	97
		AGCI	100
		ASA	100
AJTFF		100	
Garantir níveis de segurança adequados	Administrar a firewall de webservices	ASI	100
	Controlar os vírus informáticos		100
	Análise de riscos de segurança		100
Garantir o acompanhamento dos projetos e o bom funcionamento dos sistemas de informação e de gestão	Elaborar a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada	DSTA	100
Implementar a uniformização dos procedimentos e o reforço dos controlos	Elaborar inventário de documentação concluída	DSL	100
	Elaborar/atualizar instruções e folhetos de licenciamento e controlo de produtos industriais e estratégicos		100
Incrementar medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa e de racionalização de procedimentos	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		100
Incrementar os procedimentos aquisitivos por Concurso Público	Criar indicadores	DSGRF	100
Melhorar a eficácia no apoio laboratorial prestado	Estudar e aplicar novos métodos de análise	DSTAL	100
Melhorar a Gestão de Utilizadores da AT	Acompanhar o "Diagnóstico do SGU aos recursos informático da AT"	ASI	100
Participação e cooperação com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros Estados membros	Participar em reuniões no Conselho, na Comissão e no Comité IVA	DSIVA	100
	Participar no Programa Fiscalis		100
	Avaliar atempadamente os pedidos formulados por outros Estados Membros no âmbito do National Helpdesk do EMCS	DSIECIV	100
	Participar em seminários promovidos pelo Programa Fiscalis		100
	Participar nas reuniões internacionais		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
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Consolidar o processo de criação da Academia da AT	DSF	0
	Executar um plano de atividades de aprendizagem		100

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Promover a melhoria contínua dos processos da Segurança Informática	Coordenar o processo de certificação ISO 27001	ASI	100
	Sistema de Gestão da Qualidade		100
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço que coordena e assegura o cumprimento das normas internas	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT.	AJTFF	100
		ASA	100
		ASA	100
		AGCI	100
		AGI	100
	Elaborar o inventário da documentação concluída	AAP	100
Promover a melhoria do desempenho da AT	Elaborar estudos e manuais	DSPCG	0
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP	100
Promover a simplificação dos processos da área da cobrança	Avaliar e tratar documentação	DSR	100
	Desmaterializar procedimentos de reembolsos		100
	Estudo de medidas de simplificação	DSRC	0
	Identificar e catalogar a informação produzida na UO	DSCC	100
	Medidas de simplificação com potencial de implementação		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	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	100
Reduzir o tempo de resposta às solicitações de âmbito interno e internacional	Assegurar a representação da AT na OCDE e UE	CEF	100
	Elaboração de pareceres e informações		100
	Resposta a questionários da UE / OCDE		100
Reduzir o Tempo Médio de Conclusão e de Resposta	Acompanhamento dos serviços	DSGCT	100
	Planos de agilização de procedimentos e controlo da antiguidade da dívida		100
Reduzir os custos com as análises efetuadas com Laboratórios Terceiros	Implementar novas técnicas analíticas para aferir as características dos azeites	DSTAL	100
Reforçar a cooperação institucional com entidades internas e externas. Manter atualizado o acervo documental	Inventariação da documentação intermédia e histórica existente na UO (acervo da DGAIEC e AT) que permita a sua avaliação e tratamento	DSCRI	100
	Organizar e participar em eventos nacionais e internacionais		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

Potenciar os canais de comunicação e de apoio ao contribuinte e otimizar os recursos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Otimizar as medidas de afetação/reafetação dos trabalhadores, no âmbito das políticas de gestão de pessoal	Elaborar o Balanço Social de 2016	DSGRH	100
	Proceder à afetação dos trabalhadores, por iniciativa dos serviços		100
	Proceder ao tratamento da informação no âmbito da migração de dados dos sistemas legados da AT para o GeRHuP		100
Promover a plena ocupação dos postos de trabalho e aplicar os mecanismos de evolução nas carreiras	Acompanhar os estágios dos inspetores tributários	DSGRH	100
	Concluir o procedimento de nomeação das chefias tributárias		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 V (2016/2018).Dinamizar e coordenar 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

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	
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC	100	
	Realizar inventário da documentação concluída		100	
Aumentar a eficiência dos serviços	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA	100	
	Realizar processos instaurados 2016		100	
	Recuperar processos de anos anteriores		100	
Aumentar a qualidade da avaliação	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSA	100	
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês		100	
Aumentar a qualidade da avaliação	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores	DSA	100	
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Analisar/tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	100	
	Avaliar os prédios urbanos		100	
	Enviar periodicamente informação de gestão	DSA	100	
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços		42	
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Atendimento eletrónico e formulação de alertas via SMS, mail e portal das finanças	DSIMI	100	
	Controlar e acompanhar as solicitações através do e-balcão	DSIMT	100	
	Controlar e acompanhar as solicitações por email		100	
	Realização de processos instaurados	DSIMI	100	
	Recuperação de saldos dos processos		100	
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Gerir bases de dados	AAP	100	
	Gerir plataformas	AAP	100	
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas		AGCI	100
			AGI	100
			ASA	100
		AJTFF	100	
Garantir a resposta às questões formuladas via e-balcão	Respostas questões e-balcão	DSIFAE	100	
	Analisar e dar resposta às Questões Formuladas via e-balcão	DSPCIT	100	
Garantir os níveis de cumprimento de prazos nos Processos Judiciais	Colaboração com o Ministério Público	DSCJC	100	
	Patrocínio judiciário dos trabalhadores		100	
	Representação da AT nos Tribunais		100	
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 e-mail		100	

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Promover a implementação de iniciativas que visem o aumento da qualidade dos serviços prestados	Elaborar o inventário de documentação concluída	DSPCG	100
	Promover inquérito de avaliação da qualidade dos serviços prestados		100
	Realizar auditorias aos processos da AT		100

2. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT

Questionário aos Utilizadores Gerais - 2016

Data de Início: 2016-12-05

Data de Fim: 2016-12-18



1. Acesso ao Portal das Finanças.

		Sim	Não
1.1	Acedeu em 2016 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. Outros canais de contacto com a AT

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

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

6.1	Maior confiança na qualidade	<input type="radio"/>
6.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
6.3	Indisponibilidade do serviço pretendido	<input type="radio"/>
6.4	Dificuldade na utilização do serviço	<input type="radio"/>
6.5	Serviço pretendido inexistente	<input type="radio"/>

7. Serviço pretendido inexistente (descrição)

8. Qual o canal que utilizou com maior frequência?

8.1	Atendimento presencial com marcação	<input type="radio"/>
8.2	Atendimento presencial sem marcação	<input type="radio"/>
8.3	Apoio telefónico	<input type="radio"/>
8.4	E-Balcão	<input type="radio"/>

9. Como o avalia?

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
9.1 .	<input type="radio"/>				

10. Outros portais da Administração Pública (AP)

	Sim	Não
10.1 Acedeu, em 2016, a outros Portais da AP?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Como avalia o Portal das Finanças, quando comparado com o Portal 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. Sugestões de melhorias ou novos serviços a serem disponibilizados no Portal das Finanças (Facultativo)

13. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

14. Sexo:

14.1 Feminino	<input type="radio"/>
14.2 Masculino	<input type="radio"/>

15. Faixa Etária:

15.1 Inferior a 25 anos	<input type="radio"/>
15.2 Entre 25 e 34 anos	<input type="radio"/>
15.3 Entre 35 e 44 anos	<input type="radio"/>
15.4 Entre 45 e 54 anos	<input type="radio"/>
15.5 Mais de 54 anos	<input type="radio"/>

16. Habilitações académicas:

16.1 Superior	<input type="radio"/>
16.2 12º ou equivalente	<input type="radio"/>
16.3 Ensino básico	<input type="radio"/>

3. Ranking dos serviços homogêneos

Alfândegas - *ranking* referente a 2016

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alf.de Aveiro	122,8
2	Alf. de Faro	121,9
3	Alf. de Freixieiro	121,8
4	Alf. de Peniche	121,8
5	Alf. de Alverca	120,7
6	Alf. de Viana do Castelo	120,5
7	Alf. de Jardim do Tabaco	119,8
8	Alf. de Aeroporto do Porto	119,1
9	Alf. de Setúbal	117,0
10	Alf. de Braga	116,9
11	Alf. de Leixões	116,9
12	Alf. de Marítima de Lisboa	116,8
13	Alf. de Funchal	115,2
14	Alf. de Aeroporto de Lisboa	114,5
15	Alf. de Ponta Delgada	112,3

Direções de finanças – *ranking* referente a 2016

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF Horta	121,5
2	DF Faro	121,5
3	DF Bragança	121,2
4	DF Leiria	118,2
5	DF Angra do Heroísmo	118,1
6	DF Guarda	118,1
7	DF Coimbra	117,9
8	DF Évora	117,8
9	DF Setúbal	117,7
10	DF Beja	117,4
11	DF Ponta Delgada	117,3
12	DF Aveiro	117,0
13	DF Viana do Castelo	116,8
14	DF Porto	116,7
15	DF Castelo Branco	116,2
16	DF Viseu	115,9
17	DF Santarém	115,2
18	DF Lisboa	114,9
19	DF Vila Real	113,9
20	DF Braga	113,5
21	DF Portalegre	107,9

Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2016

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Guimarães - 2 SF	237,6
2	Guimarães - 1 SF	213,9
3	Gondomar - 2 SF	208,2
4	Albufeira	207,3
5	Paredes	202,8
6	Vila Nova Gaia - 3 SF	198,8
7	Sesimbra	192,9
8	Albergaria-a-Velha	192,7
9	Lisboa - 03 SF	192,0
10	Loures - 4 SF	189,0
11	Sintra - 2 SF	188,5
12	Vila Nova Famalicão - 2 SF	183,1
13	Felgueiras	182,1
14	Santo Tirso	181,7
15	Loures - 1 SF	181,3
16	Loulé - 2 SF	180,0
17	Maia	179,9
18	Odivelas	174,4
19	Pacos De Ferreira	174,1
20	Penafiel	171,7
21	Lisboa - 11 SF	168,4
22	Lisboa - 04 SF	168,3
23	Vila Franca Xira - 2 SF	164,0
24	Braga - 1 SF	162,0
25	Lisboa - 01 SF	161,7
26	Cascais - 1 SF	160,9
27	Marco Canavezes	158,9
28	Vila Nova Gaia - 2 SF	155,2
29	Matosinhos - 1 SF	154,1
30	Vila Nova Gaia - 1 SF	153,5
31	Rio Maior	153,3
32	Almada - 3 SF	150,6
33	Lisboa - 10 SF	149,5
34	Ourem	148,1
35	Moita	146,7
36	Montijo	145,7
37	Setúbal - 1 SF	143,3
38	Sintra - 4 SF	143,2
39	Cartaxo	142,4
40	Oeiras - 2 SF	141,7
41	Alcobaça	141,5
42	Lisboa - 09 SF	141,1
43	Mafra	138,1
44	Alenquer	137,9
45	Lagoa (Acores)	136,0
46	Oliveira de Azeméis	135,8
47	Seixal - 1 SF	135,0
48	Lisboa - 02 SF	134,8
49	Coimbra - 1 SF	134,7
50	Lagoa (Algarve)	134,3
51	Loulé - 1 SF	132,8
52	Barcelos	130,6
53	Faro	129,6
54	Barreiro	129,6
55	Cascais - 2 SF	129,0
56	Lisboa - 05 SF	128,3
57	Amadora - 1 SF	127,7
58	Matosinhos - 2 SF	127,1
59	Vizela	126,6
60	Mac. Cavaleiros	125,3
61	Portimão	124,9
62	Elvas	124,2

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
63	Porto - 05 SF	124,1
64	Leiria - 2 SF	123,0
65	Palmela	122,7
66	Sintra - 3 SF	122,4
67	Aveiro - 1 SF	122,2
68	Vila Franca Xira - 1 SF	121,5
69	Gondomar - 1 SF	121,2
70	Sta. Maria da Feira - 1 SF	120,8
71	Loures - 3 SF	120,7
72	Seixal - 2 SF	120,6
73	Odemira	119,7
74	Lisboa - 06 SF	119,7
75	Vila Verde	119,7
76	Porto De Mos	119,4
77	Ílhavo	118,1
78	Lisboa - 07 SF	117,2
79	Valongo - 1 SF	117,1
80	Vila Nova Famalicão - 1 SF	116,9
81	Setúbal - 2 SF	116,2
82	Almada - 1 SF	115,7
83	Tavira	115,5
84	Trofa	114,7
85	Viseu	113,8
86	Lamego	112,9
87	Povoa Varzim SF	112,5
88	Marinha Grande	112,1
89	Torres Vedras	111,9
90	Lisboa - 08 SF	111,3
91	Sta. Maria da Feira - 3 SF	111,2
92	Lagos	111,1
93	Pombal	111,1
94	Porto - 01 SF	109,7
95	Braga - 2 SF	109,3
96	Lourinhã	109,2
97	Cantanhede	108,7
98	Amarante	108,5
99	Vila Real Santo António	108,3
100	Valongo - 2 SF	107,5
101	Coruche	107,1
102	Vila do Conde	106,5
103	Arcos Valdevez	105,8
104	Estarreja	105,7
105	Almada - 2 SF	105,3
106	Sintra - 1 SF	105,0
107	Amadora - 3 SF	104,8
108	Silves	104,2
109	Anadia	104,1
110	Ponta Delgada	103,8
111	Santarem	103,6
112	Águeda	103,3
113	Ovar	103,1
114	Amadora - 2 SF	102,9
115	Vale De Cambra	102,5
116	Leiria - 1 SF	102,2
117	Portalegre	101,4
118	Viana Castelo	101,4
119	Porto - 02 SF	101,0
120	Oliveira Hospital	100,2
121	Porto - 03 SF	99,3
122	Serpa	98,3
123	Ponte De Lima	97,6
124	Chaves	97,3

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
125	Praia Da Vitoria	96,9
126	Aveiro - 2 SF	96,3
127	Peniche	95,7
128	Fafe	94,9
129	Santiago Cacem	94,6
130	Seia	93,7
131	S. João Da Madeira	93,6
132	Caldas Rainha	93,3
133	Mealhada	92,2
134	Olhão SF	91,6
135	Montemor-O-Novo	89,9
136	Figueira da Foz - 2 SF	88,0
137	Peso Régua	87,8
138	Espinho	87,5
139	Guarda	87,3
140	Estremoz	87,1
141	Azambuja	86,9
142	Sta. Maria da Feira - 4 SF	86,7
143	Porto - 04 SF	86,6
144	Coimbra - 2 SF	86,2
145	Bragança	86,1
146	Sta. Maria da Feira - 2 SF	85,5
147	Mangualde	85,5
148	Évora	85,5
149	Beja	85,2
150	Almeirim	84,3
151	Tondela	84,0
152	Vila Real	83,1

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
153	Gouveia	82,6
154	Moura	82,5
155	Tomar	81,3
156	Bombarral	78,6
157	Oeiras - 1 SF	78,2
158	Angra Do Heroísmo	78,0
159	Castelo Branco - 1 SF	75,4
160	Torres Novas	75,1
161	Alcochete	74,9
162	Montemor-O-Velho	73,2
163	Grândola	69,7
164	Ribeira Grande	67,2
165	Abrantes	66,4
166	Figueira da Foz - 1 SF	66,0
167	Madalena (Pico)	64,9
168	Ponte De Sor	63,0
169	Nazaré	62,8
170	Mirandela	61,0
171	Alcanena	60,8
172	Horta	59,1
173	Fundão	55,1
174	Alcácer Do Sal	54,4
175	Entroncamento	51,8
176	Covilhã	51,4
177	Castelo Branco - 2 SF	50,7

Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2016

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Pedrogão Grande	280,5
2	Calheta (Acores)	213,1
3	Lousada	204,3
4	Penedono	196,8
5	Melgaço	193,5
6	Cadaval	186,5
7	Sabrosa	165,3
8	Gois	157,3
9	Cinfães	157,2
10	V. Franca Campo	152,7
11	Vimioso	151,1
12	Penacova	149,3
13	Baião	148,7
14	Almeida	144,5
15	Ponte Da Barca	142,2
16	Sernancelhe	141,2
17	Aguiar Da Beira	135,1
18	Pampilhosa Serra	134,4
19	Celorico De Basto	133,2
20	Corvo	130,4
21	Montalegre	130,3
22	Castanheira Pera	129,0
23	Resende	128,5
24	Benavente	124,3
25	Sta. Cruz Graciosa	123,5
26	Avis	123,4
27	Valença	120,6
28	Cabeceiras. De Basto	120,1

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
29	Miranda Do Douro	118,0
30	Monforte	116,6
31	Vieira Do Minho	115,7
32	Crato	115,2
33	Mogadouro	113,9
34	Mondim De Basto	112,1
35	Castelo De Paiva	111,3
36	Vila Nova Foz Coa	109,9
37	Póvoa De Lanhoso	109,9
38	Mourão	109,4
39	Paredes De Coura	108,6
40	Murtosa	108,5
41	Armamar	108,0
42	Constância	107,8
43	Pinhel	107,6
44	Sousel	106,2
45	Marvão	105,6
46	Fronteira	105,2
47	Trancoso	105,1
48	Ferreira Do Alentejo	104,7
49	Alpiarça	104,4
50	Salvaterra de Magos	104,0
51	S. Brás Alportel	103,1
52	Figueira Castelo Rodrigo	102,8
53	Figueiró Vinhos	102,8
54	Tabua	102,7
55	Mira	102,5
56	Murça	102,1

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
57	Caminha	101,3
58	Belmonte	101,2
59	Portel	101,0
60	Valpaços	100,9
61	Castro Marim	100,0
62	Arruda Dos Vinhos	99,4
63	Ribeira De Pena	99,1
64	Nelas	98,5
65	Manteigas	98,3
66	Oliveira do Bairro	97,9
67	Mortágua	97,8
68	Oleiros	97,6
69	Arganil	97,2
70	Vila Nova de Paiva	96,8
71	Carregal Do Sal	96,1
72	Vinhais	95,8
73	Terras Do Bouro	95,0
74	Aljustrel	94,8
75	Monção	94,3
76	Batalha	93,5
77	Ourique	93,3
78	Viana Do Alentejo	92,8
79	Castro Daire	92,4
80	Aljezur	92,4
81	Meda	92,1
82	Alvito	91,9
83	Vila do Bispo	91,2
84	Gavião	90,2
85	Tabuaço	90,1
86	Vila do Porto	89,8
87	Sta. Cruz Flores	89,2
88	Arouca	88,3
89	Celorico Da Beira	88,2
90	Sabugal	87,7
91	Boticas	87,5
92	Nisa	86,8
93	S. Roque Pico	86,8
94	Sines	85,8
95	Lajes Flores	84,7
96	Sobral de Monte Agraço	84,5
97	Amares	84,3
98	Alter Do Chão	84,1
99	Lajes Do Pico	83,7
100	Proença-a-Nova	83,7
101	Mesão Frio	81,4
102	Idanha-A-Nova	80,0
103	Monchique	79,4
104	Carrazeda De Ansiães	78,8
105	Ferreira Do Zézere	78,5
106	Penalva Castelo	77,9
107	Sta. Comba Dão	77,9
108	Vila Nova de Cerqueira	77,6
109	Golegã	76,0
110	Oliveira Frades	75,7
111	Almodôvar	75,2
112	Mação	74,7
113	Esposende	74,1
114	Alandroal	73,9
115	Vila de Rei	73,9
116	Barrancos	73,1
117	Tarouca	72,6
118	Reguengos De Monsaraz	72,6
119	Torre De Moncorvo	72,5
120	Nordeste	72,4
121	S. João Pesqueira	72,3

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
122	Vila Pouca De Aguiar	71,9
123	Vendas Novas	71,9
124	Vagos	71,7
125	Campo Maior	71,1
126	Sever Do Vouga	70,8
127	Mora	70,7
128	Castelo De Vide	70,1
129	Óbidos	69,5
130	Satão	69,1
131	S. Pedro Do Sul	69,0
132	Sta. Marta Penaguião	68,5
133	Fornos Algodres	68,1
134	Chamusca	67,9
135	Moimenta Da Beira	67,4
136	Mértola	67,2
137	Vidigueira	67,1
138	Velas	66,9
139	Vila Nova de Poiares	66,6
140	Alvaiázere	66,0
141	Arronches	65,6
142	Borba	65,4
143	Vila Viçosa	63,9
144	Vila Flôr	62,5
145	Soure	61,0
146	Ansião	60,8
147	Alcoutim	60,2
148	Castro Verde	59,5
149	Arraiolos	59,4
150	Redondo	59,4
151	Alijo	58,7
152	Penela	58,3
153	Sertã	57,5
154	Povoação	57,5
155	Vila Velha De Rodão	56,9
156	Lousa	56,3
157	Miranda Do Corvo	55,4
158	Freixo Espada Cinta	55,1
159	Vouzela	54,5
160	Sardoal	54,0
161	Condeixa-A-Nova	50,7
162	Penamacor	50,5
163	Vila Nova da Barquinha	46,7
164	Alfândega Da Fé	45,2
165	Cuba	44,7

4. Cooperação internacional

4.1. 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		
Plano de ação do IVA	Ações a curto prazo para melhorar o atual sistema de IVA nas trocas transfronteiriças	4
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]	Aprovada Diretiva 1065/2016, de 27/6	1
Grupo de Peritos		
Regime Aduaneiro 42		3
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira		
Grupo da Cooperação Aduaneira		
Plenário	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	10
Grupo de Peritos	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	6
Acção 8.4 "Illicit Trafficking in Firearms"	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	1
Acção 8.3 "Cash Movements"	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	1
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	1
Armas de fogo	Redução do tráfico, fornecimento e utilização ilegais	4
Fraude financeira (IEC e MTIC)	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	3
Conselho da UE – Competitividade		
Grupo de trabalho de Alto Nível dos Diretores Gerais das Alfândegas		
Conselho da UE- Bens de Dupla Utilização		
Grupo de Trabalho Bens de Dupla Utilização- Dual Use Working Party (DUWP)		
Plenário	Controlos ao comércio externo de bens dupla utilização	3

4.2. Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude		
Comités		
Comité de Assistência Mútua	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação	1
Grupos de Trabalho		
AFIS - Antifraud Information System	Proteção dos interesses financeiros da União	1
Grupos de Peritos		
Assistência Mútua Aduaneira - Regulamento 515/97	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação	3
Missão a Países Terceiros		
Vietname	Proteção dos interesses financeiros da União	1
Operações Aduaneiras Conjuntas		
Regime Aduaneiro 42	Proteção dos interesses financeiros da União	3
Contrafacção	Saúde pública e proteção dos cidadãos	2
Valor Aduaneiro	Proteção dos interesses financeiros da União	4
Mercadorias de Elevada Tributação	Proteção dos interesses financeiros da União	1
Conferências/Reuniões Ad-hoc		
Política de Luta contra a Fraude - Cigarros	Proteção dos interesses financeiros da União	2
OAFCN - Comunicadores	Visibilidade na Luta contra a Fraude Aduaneira	1
Task Group Cigarettes	Proteção dos interesses financeiros da União	1
IVA		
Grupo sobre o Futuro do IVA (GFIVA)	Análise de questões relacionadas com o regime definitivo no comércio intracomunitário e sobre os serviços de transporte de passageiros	2
Reunião alargada (GFIVA)	VAT Grouping	1
Comité do IVA	Análise de questões sobre aplicação da diretiva IVA	2
Fórum da UE sobre o IVA	Plataforma de diálogo entre as administrações fiscais e as empresas	2
DG MARE - Direção-Geral dos Assuntos Marítimos e das Pescas		
Grupos de Projeto		
EU CISE 2020	Vigilância marítima integrada	1
DG Mercado Interno		
European Multi-Stakeholder Forum on e-Invoicing	Adoção da faturação electrónica a nível nacional e da UE	2
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Comités		
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Agricultura/Química	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Chefes de Unidade da Pauta	1
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Dívida Aduaneira e Garantias	6
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Origens das mercadorias	3
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	4
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 Franquias Aduaneiras	1
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Formalidade de Importação e Exportação	1
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Legislação Geral	10
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Integração e Harmonização de Dados	2
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Regimes Especiais	3
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Trânsito e Estatuto Aduaneiro	1
Comité Misto UE/ETFA trânsito comum e simplificação de formalidades na troca de mercadorias	–	1
Comité Flegt	–	1
Comité do Processo Kimberley	–	3
Grupos de Coordenação		
Risk Management Strategy Implementation	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	4

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Grupos de Peritos		
Código Aduaneiro Comunitário	–	5
Código Aduaneiro Comunitário	Secção Direitos de Propriedade Intelectual	2
Código Aduaneiro Comunitário	Secção Formalidade de Importação e Exportação	1
Código Aduaneiro Comunitário	Secção Legislação Geral	6
Código Aduaneiro Comunitário	Secção Integração e Harmonização de Dados	2
Código Aduaneiro Comunitário	Secção Matérias Aduaneiras Internacionais	1
Código Aduaneiro Comunitário	Secção Regimes Especiais	3
Código Aduaneiro Comunitário	Trânsito e Estatuto Aduaneiro	3
Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	4
GEP	Suspensões e contingentes pautais	5
Flegt	–	2
Precusores de Drogas	Precusores de Drogas	3
Grupos de Projeto		
<i>Security Risk Rules</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	2
Grupos de Trabalho		
<i>ENS - CRC Pilot Project</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	1
<i>Pilot Project - ENS/Contraffric</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	4
<i>SSTL - Smart and Secure Trade Lanes</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	4
<i>CRMF - Evaluation Cycle</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	3
<i>Aviation Security - CRC</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	5
<i>Customs Risk Management System - Analysis</i>	Gestão do Risco	4
<i>Cash Controls</i>	Movimento Transfronteiriço de Dinheiro Líquido	1
<i>AEO Network</i>	<i>Monitoring</i> de implementação do estatuto AEO	4
<i>EU/China Cooperation on IPR Enforcement - KA1</i>	Saúde Pública e Proteção dos Cidadãos	2
<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	6
Preparação proposta <i>Horizon 2020</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	6
<i>Firearms Data Analysis</i>	Gestão do Risco - Segurança da Cadeia Logística	5
<i>International Trade of Excise Goods</i>	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)	5
UE/EFTA sobre Trânsito Comum e Simplificações nas Trocas de Mercadorias (GTUE/EFTA)	–	4
Pan-Euro-Med	–	1
<i>European Union Joint Transfer Pricing Forum</i>	Preços de transferência	1
Workshops/Conferências/Formação		
<i>High Level Seminar - e-commerce</i>	Segurança da Cadeia Logística / Luta contra a Fraude	1
<i>Contraffric</i>	Segurança da Cadeia Logística / Luta contra a Fraude	1
CRMS - RIF	Gestão do Risco	1
CRMS - PCA	Gestão do Risco	1
<i>Workshop AEO</i>	<i>EU Authorised Economic Operators Programme Workshop</i>	1

4.3. 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	2
Grupos de Projeto		
<i>Joint F&C2020 PG_Coordination of Excise and Customs Procedures</i>	Coordenação dos procedimentos aduaneiros e dos IEC no sistema EMCS, relativamente às mercadorias em circulação	1
<i>Taxpayer Identification Number (TIN)</i>	Criação do Número Fiscal Europeu	2
<i>E-audit Group (coordination subgroup, promotion subgroup, ZAPAT subgroup e SAFT)</i>	Desenvolvimento da plataforma de auditoria informática	13
<i>Multilateral Control Platform</i>	Desenvolvimento da plataforma de controlos multilaterais	1
<i>Working Field Coordinators of Eurofisc Group</i>	Reunião de coordenadores	2
<i>Risk Management Platform</i>	Desenvolvimento da plataforma de gestão de risco	1
<i>Training Support Group (TSG) - 2nd joint meeting under C&F 2020</i>	Grupo líder de formação comum	1
<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>	4
<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 working field 4 - VAT observatory in the intra-community trade"</i>	Observatório do IVA no comércio intracomunitário	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	2
<i>VAT Gap Study e Direct tax gap estimation methodologies & VAT fraud estimation methodologies</i>	Análise e quantificação do <i>gap</i> do IVA e dos Impostos Diretos nos Estados-membros da UE	5
<i>Programme Coordinators Network</i>	Gestão do Programa Fiscalis	2
<i>IT Technology & Infrastructure Project Group (joint F&C2020 project group)</i>	Desenvolvimento dos sistemas CCN2, UUM/DS e CCN/CSI	4
<i>Tax Collection and Recovery Platform</i>	Cobrança - plataforma da cobrança coerciva	1
<i>IT Collaboration Catalyst Group</i>	Incentivo à colaboração entre os países no âmbito das tecnologias de informação, aumentando as atividades partilhadas	1
<i>Working Visit Network</i>	Gestão das visitas de trabalho do programa Fiscalis 2020	1
<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	4
<i>ART training for advanced users</i>	Formação sobre sistema ART para membros das equipas Fiscalis	1
<i>Implementation Plan for Expert Team of managed IT Collaboration</i>	Promoção e coordenação das iniciativas de colaboração em matéria de tecnologias de informação; apoio às atividades do <i>Catalyst Group</i>	6
<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	6
<i>IT systems trainings – SCAC statistics; CCN; Excise Service management</i>	Formação nos sistemas de informação europeus (EIS), que servem de suporte à troca de informação	10
<i>Central Application for VAT e-Forms</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos - IVA	3
<i>Eurofisc group_working field 5_control of electronic commerce</i>	Luta contra a fraude ao lva no comércio eletrónico	1
<i>Central Application for Recovery e-Forms</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos - Cobrança	2
<i>Solution for calculation of Excise Duty in EU</i>	Cooperação para o estudo do cálculo dos IEC na UE e desenvolvimento de protótipos	1
Controlos Multilaterais		
<i>MLC on football - Final meeting</i>	Controlo sobre as atividades associadas ao futebol	1
<i>MLC on demand transportation services activities via mobile devices with private drivers - Intermediate meeting</i>	Avaliação da relevância fiscal do modelo de negócio usado em serviços de transporte marcados por telemóveis	1
<i>MLC on scrap area</i>	Controlo sobre o negócio das sucatas	2
<i>MLC in the yacht sector - Start meeting</i>	Controlo sobre o setor dos iates	2
<i>Selection meeting for an MLC in the yacht sector</i>	Reunião de seleção para um controlo sobre o setor dos iates - importação temporária	1
<i>E-commerce - food for pets</i>	Comércio de alimentação para animais de estimação realizado através de vendas à distância	1

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Seminários/ Workshops		
Seminário <i>Modernising VAT Groups - Joint Meeting of the Group on the Future of VAT (GFV) and the VAT Expert Group (VEG)</i>	Modernização do IVA - Grupo sobre o Futuro do IVA (EM) e Grupo de Peritos IVA (organizações empresariais, pessoas que tratam IVA e académicos)	1
<i>Mini One-Stop-Shop Technical Workshop (MOSS)</i>	Análise e discussão das necessidades de alteração para futuro lançamento do MOSS2	4
<i>Modernising VAT for cross border e-Commerce – importation of goods - JOINT F2020/C2020 EVENT</i>	Estabelecimento de igualdade de condições para as vendas à distância e a importação de pequenas remessas através da extensão do mini balcão único (MOSS) a todas as entregas transfronteiriças de bens e serviços	1
<i>Workshop Council Regulation (EU) No. 389/2012 and its implementation in EMCS workshop</i>	Discussão das definições e da evolução da aplicação do sistema EMCS à cooperação administrativa	1
<i>TADAT training workshop (Tax Administration Diagnostic Assessment Tool)</i>	Formação de técnicos que monitorizem o desempenho das retenções dos principais impostos nacionais (IRC; IRS; IVA...) pelos empregadores	1
<i>Automatic exchange of financial account information – Compliance/risk management approaches</i>	Troca automática de informações - Diretiva 2014/107/EU, que alarga o âmbito da Diretiva 2011/16/EU relativamente às operações financeiras	1
<i>IT Collaboration in Taxation</i>	Colaboração entre gestores de projeto de tecnologias de informação dos EM - análise dos <i>outputs</i> dos grupos de projeto existentes nesta área	1
<i>Workshop on domestic recapitulative statements</i>	Fraude IVA de <i>missing traders</i> - Sistemas nacionais de recolha de informação adicional àquela que é fornecida pelas declarações IVA	1
<i>Control of electronic commerce workshop</i>	Novas fontes de informação e novas formas de cooperação para deteção da fraude no comércio eletrónico	1
<i>Programme management workshop 2016 (AWP 2017)</i>	Fiscais 2020 - Programa Anual de Atividades 2017	1
<i>Workshop on e-forms move to central platform</i>	Aplicação central de formulários eletrónicos - substituição dos formulários autónomos por uma aplicação web centralizada que permita a implementação de novos formulários	1
<i>Methodologies to identify and list third countries used for tax avoidance practices</i>	Metodologias de identificação de países terceiros usados para práticas de evasão fiscal	1
<i>EU Customs/Tax Training & Competency building – Strategic orientation until 2020 event</i>	Formação para promover uma abordagem de aprendizagem comum nas áreas tributária e aduaneira	1
<i>VAT refund from the perspective of the applicant's MS</i>	Reembolsos do IVA na perspectiva do EM do requerente	1
<i>Data analysis and datamining as fraud detection, a new challenge for tax administrations</i>	Uso da Análise de Dados e Data Mining na deteção da fraude - Um novo desafio para as administrações	1
<i>Practical Implementation of Automatic Exchange of information</i>	Implementação prática da Troca Automática de Informações	1
Visitas de trabalho		
Visitas de trabalho a outros Estados-Membros		
Gestão do Controlo sobre os Entrepostos Fiscais		1
Impostos Especiais sobre Consumo - Sistema EMCS e Procedimentos de Controlo		1
Gestão do Risco/Cumprimento		2
Controlo e Auditoria ao Comércio de Metais Preciosos		1
Enquadramento legislativo do IVA e Controlo das Áreas de Negócio da Saúde e R&D		1
Sistemas Tributário de Registo Automóvel e Controlo da Fraude		1
Unidade de Grandes Contribuintes - Tratamento das questões tributárias dos Ssujeitos passivos individuais de elevados rendimentos		1
Acolhimento de funcionários de outros Estados-Membros		
Tributação Internacional- Diretivas EU para Cooperação; implementação dos CRS (<i>Common Report Standard</i>) e FATCA		1
Diretiva 2003/96/EC - Diretiva sobre tributação da energia - novas medida; Sistemas de informação Anti-fraude		1
Troca de informação, preços de transferência - casos e soluções; Implementação das ações do Plano de Ação BEPS (<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>); Transferência e economia digital		1
Enquadramento legislativo e implementação da tributação sobre e-cigarros e produtos do tabaco; Formas de combate ao comércio ilegal; Como se integra a gestão de risco no EMCS		1
Assistência Mútua na Cobrança; Cobrança de impostos - legislação, estrutura e métodos de trabalho; procedimentos de execução fiscal		1
<i>E-Invoicing</i>		2
Implementação do Direito Processual; Fraude fiscal - auditorias "regulares", auditorias especiais IVA, inquéritos ou auditorias de direito penal; Seleção		1
Outros eventos		
<i>EU Communication Network for Taxation and Customs - 3rd meeting under Fiscals 2020 (14th meeting under the programmes)</i>	Rede de comunicação Europeia - <i>EU Communication Network for Taxation and Customs</i> (ECNtc) - Eurobarómetro aduaneiro; e-learning	1
<i>Participation in Administrative Enquiries Activities (PAOE) SE to PT, connections between the companies in SE and PT</i>	Primeira reunião realizada no âmbito do PAOE - realizada em Portugal a pedido da Suécia	1
<i>AEIO DAC2 Expert Team -IT collaborative implementation</i>	Equipa de Peritos AEIOI -DAC 2 : Alterações ao sistema de troca automática de informações decorrentes da adoção da Diretiva 2014/107/EU	2
<i>Expert Team for Managed IT Collaboration in Taxation - TAXUD/2016/DE/403</i>	Equipa de Peritos - Colaboração para desenvolvimento de sistemas informáticos (T-EIS) no âmbito da Tributação	1

4.4. Representação da AT no âmbito do Programa Alfândega 2020

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
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
CLEN ILIADe	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - base de dados dos Laboratórios Aduaneiros	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
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, da Herança Cultural e do Ambiente	1
Reunião PROSAFE	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente	1
Segurança da arca aérea – Encomendas Postais	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Remessas postais	1
Coordenação dos Procedimentos Aduaneiros e dos Impostos Especiais sobre o Consumo	Cooperação entre as administrações aduaneiras e as autoridades tributárias	1
Implementação de controlos de credibilidade na TARIC	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Controlos de credibilidade na TARIC	1
Desenvolvimento de Sistemas Informáticos Aduaneiros Europeus (ITSD)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	3
Coordenadores Nacionais de Trânsito	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Grupo de Apoio à Formação (TSG)	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros	1
<i>Uniform User Management – Assinaturas digitais</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Assinaturas digitais	2
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
Autorização única para os procedimentos simplificados tendo em vista um apuramento centralizado	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União (SASP)	1
<i>UCC Centralised Clearance Import Design</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
<i>Customs Business</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – <i>Business Analysis</i>	5
Coordenação do controlo do dinheiro líquido	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Proteção dos cidadãos através do controlo do dinheiro líquido	1
RALPH	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via marítima	2
ICARUS	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via aérea	3
Rede de trabalho dos Coordenadores do Programa Alfândega 2020	Gestão do Programa Alfândega 2020	2
Rede de trabalho dos Coordenadores das visitas de trabalho do Programa Alfândega 2020	Gestão do Programa Alfândega 2021	1
Cooperação Aduaneira UE/China <i>on IPR enforcement</i>	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	2
Grupo piloto UE/China <i>on smart and secure trade lanes</i>	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	5
Dívida e Garantias aduaneiras, no âmbito do CAU	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Dívida e Garantias aduaneiras	6
<i>IT Technology & Infrastructure</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	4
<i>Contraffric – 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	5
<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	3
Rede de Trabalho SBA	Identificar, desenvolver e partilhar as melhores práticas e procedimentos administrativos – iniciativas futuras para as Alfândegas	1
<i>Security Risk Rules – subgrupo Estatísticas de armas de fogo</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Estatísticas de armas de fogo	5
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – Químicos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	2
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – Alimentação	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	1
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

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
Gestão do risco – subgrupo <i>on CRMS Evaluation Cycle</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	1
Gestão do risco – subgrupo <i>on CRMF Evaluation Cycle</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	1
Gestão do risco – subgrupo <i>on Horizon 2020 Big data analysis</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	2
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	4
Grupo de coordenação da implementação da estratégia de gestão do risco financeiro – subgrupo dos critérios de risco financeiro (FRC)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	7
Grupo de coordenação da implementação da estratégia de gestão de riscos	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	4
Alinhamento do NSTI com o CAU	Desenvolver, melhorar e apoiar os sistemas informáticos Europeus para as Alfândegas – Trânsito	5
Grupo de alto nível para a implementação do Código Aduaneiro da União e das alfândegas eletrónicas	Implementação do Código da União Europeia (CAU)	1
Grupo de coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de contato do comércio (TCG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	2
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de legislação aduaneira	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	1
Grupo de projecto de Gestão das Garantias – <i>Design System</i>	Gestão e implementação de um ambiente aduaneiro moderno	2
Grupo de projecto para estudar o desenvolvimento da janela única num contexto legal	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
<i>ICS 2.0 Functional requirements/specification and transition feasibility</i>	Gestão do risco e análise da cadeia de suprimento operacional	1
Ações de formação		
CS/RD2 IT	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CS/RD2 IT	1
CCN2 - SOA	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN2 SOA	2
CCN2 IT plataformas de teste para parceiros	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN2	1
CCN2 IT – operações para parceiros	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN2	2
ECICS2	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – ECICS2	1
REX	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – REX	1
CCN Segurança	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN	1
CCN - Serviços	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN	1
CCN/CSI Administração de sistemas - TIVOLI	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – TIVOLI	1
O novo sistema FLEGIT para processamento das licenças FLEGT	Melhorar a cooperação entre as Administrações Aduaneiras comunitárias e países terceiros	1
Grupo de Projeto Formação CRMS RIF	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CRMS EIS (formação)	1
Seminários/ Workshops		
Seminário dos Laboratórios Aduaneiros comunitários	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União-Laboratórios Aduaneiros Comunitários	1
Seminário de Alto Nível sobre a cooperação entre as Autoridades Aduaneiras e outras autoridades em IPR	Proteger os interesses financeiros e económicos da União Europeia e dos Estados membros – Direitos de Propriedade Intelectual	1
Seminário na facilitação do Comércio	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - Laboratórios Aduaneiros Comunitários - Comércio	1
Workshop CLEP – Webinar como ferramenta	Identificar, desenvolver e partilhar as melhores práticas e procedimentos administrativos	1
Workshop sobre o IVA <i>e-commerce</i> , na importação de bens	Proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados membros	1
Workshop de gestão do Programa Alfândega 2020 – Preparação do Programa Anual de Trabalho 2017 (AWP 2017)	Gestão do Programa Alfândega 2020	1

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
Seminários/ Workshops		
Workshop <i>CLEP on blended learning</i>	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros	1
Seminário de Alto Nível do comércio electrónico: uma oportunidade ou um desafio para as alfândegas da União Europeia	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União-Comércio eletrónico	1
Workshop sobre a harmonização da aplicação do processo IPR	Proteger os interesses financeiros e económicos da União Europeia e dos Estados membros-Direitos de Propriedade Intelectual	1
Workshop sobre a segurança dos produtos e o controlo da conformidade dos bens importados	Proteção da saúde, ambiente e da herança cultural-cooperação entre as autoridades aduaneiras de terceiros países	1
Workshop SAMANCTA – procedimentos de amostragem	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios aduaneiros	1
Workshop sobre a facilitação do comércio da TFA na União Europeia	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Workshop sobre os Operadores Económicos Autorizados – AEO	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Workshop <i>EU Customs/Tax Training & Competency building-Strategic orientation until 2020 event</i>	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros	1
Workshop CLEP – Visão geral sobre o Código Aduaneiro Comunitário	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros	1
Workshop <i>on the organoleptic Assessment and Labeling of the Virgin Olive Oil</i>	Identificar, desenvolver, partilhar e aplicar as melhores práticas – Laboratórios aduaneiros	1
Visitas de trabalho		
Visita de trabalho à Administração aduaneira holandesa	Identificar, desenvolver, partilhar e aplicar as melhores práticas administrativas e procedimento antifraude utilizados	1
Visita de trabalho à Administração aduaneira alemã	Identificar, desenvolver, partilhar e aplicar as melhores práticas administrativas e procedimento antifraude utilizados	1

4.5. Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	N.º ações
Comités		
Comité de Reforço de Capacitação		1
Comité de Gestão da Convenção de Quioto Revista		1
Comité do Sistema Harmonizado (SH)		5
Subcomité do Sistema Harmonizado (SH)		5
Conferências		
Conferência Regional Europa sobre Segurança	Segurança da Cadeia Logística	1
<i>Enhancing Cooperation between Tax and Customs Admin</i>	Cooperação Capacidades Aduaneiras e Fiscais	1
Enforcement and Compliance		
Comité da Luta contra a Fraude	Luta contra a fraude	1
Programa de Controlo de Contentores - OMA/UNODC		
Formação ministrada às ALFS Brasil, Argentina e Perú	Combate ao tráfico de drogas/ CITES/ Contrafação em contentor	1
Formação de Formadores - Nível II	Combate ao tráfico de drogas/ CITES/ Contrafação em contentor	1
Programa AIRCOP - UNODC		
Formação ministrada à ALF da Guiné Bissau	Combate ao tráfico de drogas aeroportos	1
Grupos de Trabalho		
Contrafação e Pirataria	Luta contra a fraude	1
<i>e-commerce</i>	Luta contra a fraude	1
Regional Intelligence Liaison Offices		
Europa Ocidental - Oficiais de Ligação	Luta contra a fraude	1

4.6. 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	1
Embarcações comerciais - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima	1
EUROPOL		
Conferência Europol/Alfândegas		
Reunião de Alto Nível - Diretores-Gerais	Cooperação	1
Operações Aduaneiras e Policiais Conjuntas		
Contrafação	Saúde pública e proteção dos cidadãos	2
<i>E-Commerce</i>	Saúde pública e proteção dos cidadãos	1
<i>Firearms</i>	Segurança e proteção dos cidadãos	1
Conferência Europol/OHIM		
Contrafação	Crimes de propriedade intelectual	1
Impact Firearms		
<i>OAP Firearms</i>	Segurança e proteção dos cidadãos	2
EUIPO		
Conferências		
Alto Nível - Contrafação	Saúde pública e proteção dos cidadãos	1
Contrafação	Saúde pública e proteção dos cidadãos	4
EUROJUST		
Conferências		
Projeto ITOM - <i>Dark Net</i>	Tráfico com recurso à Internet	1
TAIEX		
Ações de cooperação bilateral		
Azerbaijão	Visita de uma delegação do Azerbaijão, à zona franca da Madeira (22 a 24 de fevereiro de 2016)	1
Argélia	Visita à AT de uma delegação da Argélia, ao abrigo do Programa <i>European Twinning</i> (17 a 20 de maio de 2016)	1
Ucrânia	Visita à AT de uma delegação da FRONTEX/CMPD (11 a 13 outubro de 2016)	2
	Deslocação de um perito da AT a Kiev, para dar formação na área dos IEC, produtos energéticos (1 a 3 de março de 2016)	
COMUCAM		
Reuniões		
XXXVII Reunião de Diretores-Gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal - Análise do relatório da reunião e implementação das decisões		1
Cooperação com os EUA		
Formação		
<i>Advanced Operational Planning, Tactical and Undercover Training</i>	Cooperação Internacional	1
<i>Passenger Risk Analysis Training</i>	Cooperação Internacional	1
<i>Underground Markets, Cyber and Corruption Training</i>	Cooperação Internacional	1
<i>Cargo Risk Analysis Training</i>	Cooperação Internacional	1
<i>Radiation Awareness</i>	Cooperação Internacional	1

5. 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
AIRCOP	<i>Airport Communication Programme</i>
AJFF	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
APM	Atendimento Presencial por Marcação
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
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar condicionado
BAC/RUM	<i>Business Availability Center/Real User Monitor</i>
BEPS	<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>
BI	<i>Business Intelligence</i>
CA	Contencioso Administrativo
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAE	Código de Atividade Económica
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
CEDIC	Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo
CEF	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CFEI	Crédito Fiscal Extraordinário ao Investimento
CIAT	Centro Interamericano de Administrações Tributárias
CISE	<i>Common Information Sharing Environment</i>
CLEN	<i>Customs Laboratories European Network</i>

CO2	Dióxido de carbono
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
CPC	Conselho de Prevenção da Corrupção
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CRC	<i>Communications Sector Regulators</i>
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
CRMF	<i>Customs Risk Management Framework</i>
CRMS	<i>Customs Risk Management System</i>
CRS	<i>Common Reporting Standard</i>
CSI	<i>Common System Interface</i>
CTF	Ciência e Técnica Fiscal
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 Veículo
DF	Direção de Finanças
DG-SANTE	<i>Directorate-General for Health and Food Safety</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
DGO	Direção-Geral do Orçamento
DIC	Declaração de introdução no consumo
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
DSE	Declaração Sumária de Entrada
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
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
DUC	Documento Único de Cobrança
e-DA	Documento administrativo eletrónico
EBF	Estatuto dos Benefícios Fiscais
ECS-DSS	Sistema de Controlo de Exportação - Declarações Sumárias de Saída
EFTA	<i>European Free Trade Association</i>
EIS	<i>European Information System</i>
EM	Estados-membros
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
ENMC	<i>National Entity for Fuel Market</i>
ENS	<i>Entry Summary Declaration</i>
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
EUA	Estados Unidos da América
EUIPO	<i>European Union Intellectual Property Office</i>
EUROPOL	<i>European Police Office</i>
FATCA	<i>Foreign Account Tax Compliance Act</i>
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira

FET	Fundo de Estabilização Tributário
FTA	<i>Forum on Tax Administration</i>
GAT	Grupo de Pessoal de Administração Tributária
GCA	Grupo da Cooperação Aduaneira
GEP	<i>Good Experimental Practice</i>
GERHUP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada
GPEARl	Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais
GPS	Gestão de Processos e Serviços
GT	Grupo de Trabalho
GTAN	Grupo de Trabalho de Alto Nível
GU	Gestão de Utilizadores
IABA	Imposto sobre o Álcool e as Bebidas Alcoólicas
ICS	<i>Import control system</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
IIA	Associação de Auditores Internos
ILIADe	<i>Inter Laboratory Inventory of Analytical Determination</i>
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
IOTA	<i>Intra-European Organisation of Tax Administrations</i>
IPAI	Instituto Português de Auditoria Interna
IPR	<i>Intellectual Property Rights</i>
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
IPV	Informações Pautais Vinculativas
IR	Impostos sobre o Rendimento
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS	Imposto de Selo
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
ISV	Imposto sobre Veículos
IT	Imposto sobre o Tabaco
ITA	Inspeção Tributária e Aduaneira
IUC	Imposto Único de Circulação
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
LGP	Língua Gestual Portuguesa

LGT	Lei Geral Tributária
LOE	Lei do Orçamento de Estado
MARINFO	<i>Maritime Information System</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
NCE	Norma de Comunicação Escrita
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
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
p.p.	pontos percentuais
PAELAC	Plano de Ações Externas Locais de Promoção e Apoio ao Cumprimento Voluntário
PALOP	Países de Língua Oficial Portuguesa
PAOE	<i>Participation in Administrative Enquiries Activities</i>
PCA	<i>Partnership and Co-operation Agreement</i>
PCP	Principais Pessoas de Contacto
PERES	Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado
PESD	Política Europeia de Segurança e Defesa
PGRIC	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
PIDDAC	Programa de Investimento e Despesa da Administração Central
PME	Pequenas e médias empresas
PMR	Prazo Médio de Resposta
PNAITA	Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira
PROLIP	Promoção da Língua Portuguesa
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCM	Resolução do Conselho de Ministros

RIF	<i>Risk Information Form</i>
RITI	Regime do IVA nas Transações Intracomunitárias
RNH	Residente não habitual
RPT	Recursos Próprios Tradicionais
SAF-T	<i>Standard Audit File for Tax Purposes</i>
SC	Serviços Centrais
SCA	Sistema de Contabilidade Aduaneira
SCO	Sistema de Contraordenações
SDS	<i>Summary Declaration System</i>
SF	Serviço de Finanças
SEAF	Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SGF	Sistema de Gestão da Formação
SGPS	Sociedades Gestoras de Participações Sociais
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
SII IT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SINQUER	Sistema de Inquéritos Criminais
SGR / SR	Sistema de Gestão de Reembolsos
SLE	Sistema de Licenciamento Exerno
SSA	Sistema de Seleção Automática Aplicado às Declarações Sumárias de Saída
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
TADAT	<i>Tax Administration Diagnostic Assessment Tool</i>
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
TC	Tribunal de Contas
TIN	<i>Taxpayer Identification Number</i>
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TME	Tempo Médio de Espera
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>

