



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2023

Relatório de Atividades 2023

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.300

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira, em 27 de março de 2024 e pela
Secretária de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º 168/2024-XXIV, em 28 de novembro de 2024)

ÍNDICE

ÍNDICE	3
I. APRESENTAÇÃO	5
1. Nota Introdutória	7
2. Foi notícia	8
3. Números chave de 2023	10
4. A Autoridade Tributária e Aduaneira	11
4.1 Visão, Missão e Valores	11
4.2 Orgânica	12
II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL	15
III. AUTO-AVALIAÇÃO	19
1. QUAR 2023 – Análise dos resultados	21
1.1 Objetivo 1 - Facilitar o cumprimento voluntário	22
Indicador 1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)	22
Indicador 2. Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)	23
Indicador 3. Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA e IMI)	24
Indicador 4. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	25
Indicador 5. Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)	26
1.2 Objetivo 2 – Combater a evasão e a fraude fiscal e aduaneira	27
Indicador 6. Eficácia da cobrança (%)	27
Indicador 7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)	28
Indicador 8. Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)	29
1.3 Objetivo 3 – Atuar de forma transparente e atempada	29
Indicador 9. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)	29
Indicador 10. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)	30
Indicador 11. Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)	31
Indicador 12. Índice de segurança da informação (%)	32
Indicador 13. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	33
1.4 Objetivo 4 – Melhorar a experiência de utilização dos serviços	34
Indicador 14. Comunicações eletrónicas (%)	34
Indicador 15. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	35
Indicador 16. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	36
Indicador 17. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	37
Indicador 18. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))	38
1.5 Objetivo 5 – Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente	39
Indicador 19. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	39
Indicador 20. Execução de Medidas Simplex (pontos)	40
Indicador 21. Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho (pontos)	40
2. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)	42
2.1 Grau de concretização dos objetivos	42
2.2 Justificação dos desvios	43
3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2023	43
3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas	43
3.2 Projetos em destaque	44
3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+)	48
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	48
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas	49

6. Recursos humanos, financeiros e materiais	51
6.1 Recursos humanos	51
6.2 Recursos financeiros	54
6.2.1 Fontes de financiamento	55
6.2.2 Despesa realizada	58
6.2.3 Despesas com publicidade institucional	59
6.2.4 Contratação pública	59
6.2.5. Logística	60
6.3 Instalações	62
7. Avaliação do sistema de controlo interno	65
8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	66
9. Apreciação da qualidade do serviço prestado	66
9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes	66
9.2 Elogios e louvores a trabalhadores da AT	68
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos	68
10.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública	68
10.2 VAT gap na União Europeia	69
10.3 Tax Administration – OCDE	70
11. Ranking dos serviços homogéneos	72
IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	74
V. AVALIAÇÃO FINAL	80
1. Menção proposta	82
2. Conclusões prospetivas	82
ANEXOS	86
1. QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1	88
2. Atividades desenvolvidas em 2023 – Avaliação da execução	91
3. Avaliação do sistema de controlo interno	101
4. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes	103
5. Balanço Social	108
6. Ranking dos serviços homogéneos	109
7. Cooperação internacional	113
8. Siglas	129



I. APRESENTAÇÃO

1. Nota Introdutória

O presente Relatório de Atividades (RA), elaborado nos termos das disposições do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro e da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, reflete o resultado do desempenho da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), durante o ano de 2023, correspondendo ao primeiro relatório na vigência das prioridades estratégicas definidas para o triénio 2023-2025.

Elaborado para garantir uma visão integrada do desempenho da AT, nele se inclui informação sobre o desempenho em termos de objetivos e indicadores definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), bem como o resultado das atividades desenvolvidas e dos projetos implementados, para além de informação sobre os valores cobrados da receita fiscal administrada pela AT e dos resultados da atividade de cooperação internacional desenvolvida.

Os resultados alcançados permitiram superar todos os objetivos operacionais de eficácia, de eficiência e de qualidade e atingir uma taxa de realização global do QUAR de 109,2%.

Cumprindo com os objetivos estratégicos de incrementar o cumprimento voluntário e de reforçar a confiança e a transparência, foram implementados ao longo do ano um conjunto de alertas de apoio ao cumprimento voluntário permitindo assim a regularização da situação declarativa previamente à instauração de divergências. Prosseguiu-se também no caminho da facilitação alargando o pré-preenchimento declarativo, e da transformação digital com o alargamento da submissão eletrónica de declarações, da implementação de novas funcionalidades no Portal das Finanças e de disponibilização de novos conteúdos no assistente virtual.

Podendo concluir-se que o ano de 2023 foi, em muitos domínios, um ano de bons resultados para a AT, cumpre agradecer a todos os que nela trabalham. É imperativo salientar que tal não teria sido possível alcançar sem a competência, dedicação, empenho e entusiasmo incansáveis dos seus trabalhadores, mesmo perante conjunturas desfavoráveis.

A renovação e reforço do capital humano da organização é, portanto, vital para a sua continuidade. Se bem que a admissão de 198 novos trabalhadores não tenha invertido a tendência de acentuada queda do número de efetivos, pode ser considerado um primeiro passo que se espera tenha continuidade.

Apesar do balanço positivo, a AT encara esta realidade não como um ponto de chegada, mas como um incentivo para continuar o caminho de melhoria contínua, que lhe permite ultrapassar os desafios que se colocam.

2. Foi notícia

Dia Internacional das Alfândegas



Como todos os anos, celebrou-se, no dia 26 de janeiro, o Dia Internacional das Alfândegas, este ano sob o lema "Acompanhar a nova geração: promover a partilha de conhecimento e reforçar o orgulho da profissão aduaneira". Na sessão solene, foi abordada a questão da gestão do conhecimento e da sua transmissão para as novas gerações, através do estabelecimento de relações intergeracionais dinâmicas, mas também da abertura ao mundo exterior, através do intercâmbio com atores implicados na circulação de mercadorias e passageiros, prestadores de serviços e o mundo universitário.

Apreensão de peças de espécies protegidas - CITES



No âmbito das suas competências de controlo da fronteira externa da UE em termos de defesa do ambiente, a Alfândega Marítima de Lisboa, após peritagem do ICNF, procedeu a uma apreensão de 57 unidades de partes de animais de espécies protegidas pela Convenção sobre o Comércio Internacional das Espécies Ameaçadas de Extinção (CITES), que estavam acondicionadas num contentor, proveniente do Canadá, cuja mercadoria declarada era bens de uso pessoal.

Regulamento de Teletrabalho da AT



No âmbito das medidas que visam favorecer a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, prevenir o absentismo, evitar a agudização das assimetrias de género e potenciar a coesão territorial, entrou em vigor, em 1 de março, depois de ouvidas as organizações representativas dos trabalhadores, o regulamento de teletrabalho da AT promovendo a utilização de modos mais ágeis e flexíveis de desempenho do trabalho.

Operação "PATRINUS"



No âmbito de um inquérito dirigido pelo DCIAP, foi desmantelada uma rede organizada com ramificações internacionais que se dedicava ao contrabando de cigarros por via marítima. Em causa estão suspeitas de introdução em Portugal de elevadas quantidades de tabaco, com origem em Marrocos, sem o pagamento dos impostos devidos, calculando-se que o valor do imposto em falta é de cerca de 7 milhões de euros.

Operação Penáti



No âmbito da investigação de diversos processos-crime instaurados por suspeitas da prática de atos passíveis de configurar ilícitos criminais de Fraude e Fraude Qualificada, a Unidade dos Grandes Contribuintes levou a cabo esta operação que se consubstanciou no cumprimento de 67 Mandados de Busca Domiciliária e não Domiciliária, sendo 3 a Sociedades Anónimas Desportivas (SAD) e 28 a escritório de advogados, gabinetes de contabilidade e empresas de agentes de desportivos. As diligências ocorridas visam a perseguição de ilícitos criminais tributários no universo abrangido (um dos que maiores volumes financeiros movimentam na economia portuguesa) que poderão ter resultado na lesão da receita do Estado em vários milhões de euros, em negócios relacionados com diversas realidades contratuais, nomeadamente, o recebimento de valores, inclusive em matéria de direitos de imagem, neste caso, com eventual participação de agentes / intermediários não residentes em território nacional, bem como com a contabilização de faturação não correspondente a negócios reais.

Publicação de Folhetos informativos



No âmbito do objetivo estratégico da AT em promover o apoio ao cumprimento voluntário, foram publicados e atualizados vários folhetos sobre diversos temas como sejam a utilização do Centro de Atendimento Telefónico, as obrigações fiscais do jovem no mercado de trabalho, a obtenção de certidões e comprovativos do regime forfetário dos produtores agrícolas, os regimes de incentivos fiscais ao investimento, a correção de divergências em IRS ou a participação do Imposto do Selo em caso de óbito.

Guia de Comunicação Escrita



Divulgado internamente o “Guia de Comunicação Escrita” que reúne orientações para escrever em linguagem clara, com o objetivo de simplificar e uniformizar as comunicações e os conteúdos informativos produzidos pela AT e auxiliar na criação de textos simples, fáceis de entender pelos contribuintes.

Grandes apreensões de cocaína



Efetuada duas apreensões, na Delegação Aduaneira de Sines, num total de mais de 2 000 kgs de cocaína, acondicionadas em contentores procedentes do Brasil e do Panamá. Estas apreensões foram possíveis devido à utilização de métodos de análise de risco e pelo recurso ao equipamento scanner com que a AT opera naquele porto. O estupefaciente apreendido foi entregue à PJ, enquanto órgão de polícia criminal competente.

Plano Nacional de Formação Financeira



Foi assinado um protocolo para o desenvolvimento de iniciativas que integrem conteúdos de fiscalidade no Plano Nacional de Formação Financeira, tendo sido criada a área “Conhecer os Impostos”, no portal Todos Contam, com conteúdos sobre fiscalidade. Através deste protocolo, a AT, o Banco de Portugal, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários assumem o compromisso de contribuir para elevar o nível de conhecimentos financeiros da população e promover a adoção de atitudes e comportamentos financeiros adequados.

Prémio atribuído a Portugal, no âmbito da resolução dos procedimentos amigáveis



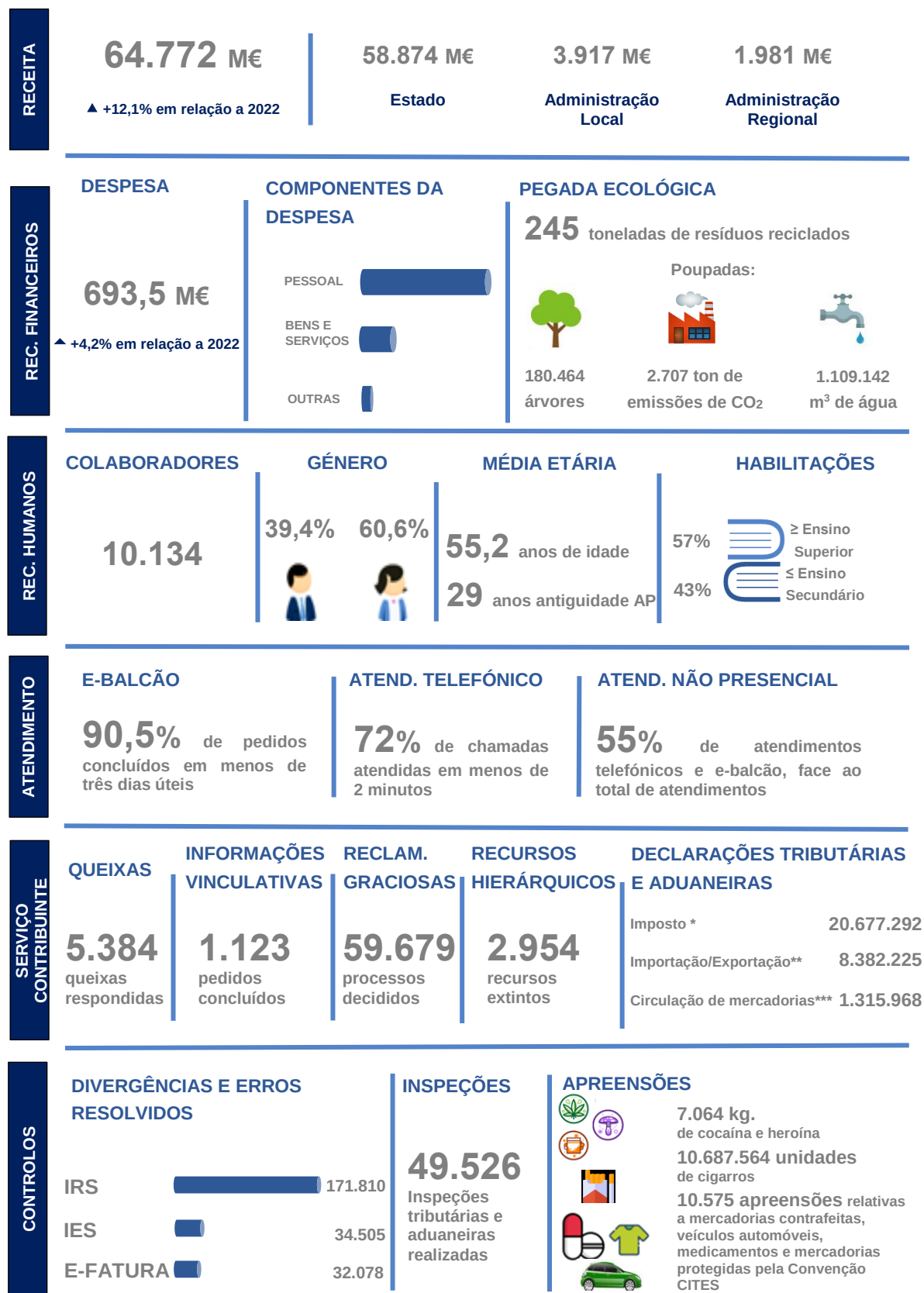
No âmbito do evento “OCDE Tax certainty day 2023”, Portugal foi distinguido pela OCDE com o 3.º lugar na categoria de tempo médio para encerrar procedimentos amigáveis relativos a Outros Casos que não Preços de Transferência. Portugal apresentou um resultado de 11,42 meses tendo a Nova Zelândia e a Irlanda obtido os primeiros e segundo lugares, respetivamente, com 6,36 e 7,6 meses.

Fórum Global da OCDE



Realizou-se de 27 de novembro a 1 de dezembro, em Lisboa, no Centro de Congressos de Lisboa, com organização da AT, a 16.ª Reunião Plenária do Fórum Global sobre Transparência e Troca de Informação para Fins Fiscais da OCDE - “*Delivering Together: Building on our Achievements to Foster Tax Transparency and Exchange of Information*” - que contou com a participação de 450 delegados proveniente de 165 países membros da OCDE, incluindo todos os países do G20 e 21 observadores.

3. Números chave de 2023



* Liquidação retenção de imposto: IRS (mod.3), IRC (mod.22), mod.10, DMR, IVA (declarações periódicas), Retenções IRC/IRS/Selo, IMI (mod.1), IMT (mod.1), DAV, DIC. ** Importação/Exportação: Declarações aduaneiras eletrónicas. *** Circulação de mercadorias: Declarações aduaneiras de trânsito e e-DA

4. A Autoridade Tributária e Aduaneira

4.1 Visão, Missão e Valores

VISÃO

Ser uma organização de referência que promove o cumprimento voluntário, através de processos simples e inovadores.

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, estão cometidas à AT, designadamente, 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

Integridade	• A AT assegura um relacionamento com os contribuintes e os agentes económicos ancorado nos princípios da imparcialidade, da justiça e da equidade, exigindo dos seus trabalhadores uma atuação pautada por critérios de lealdade, honestidade e integridade.
Transparência	• A AT promove um relacionamento leal com os contribuintes e agentes económicos, informando-os de forma aberta, clara e oportuna sobre os seus direitos e obrigações, e presta publicamente contas das atividades que desenvolve e dos resultados da sua atuação.
Compromisso	• A AT assume uma postura de estreita colaboração com os contribuintes e a sociedade em geral, perseguindo um serviço de excelência, assente no rigor e no conhecimento técnico dos seus trabalhadores.
Inovação	• A AT adota uma atitude aberta e promotora da inovação, fomentando o desenvolvimento e aplicação de soluções facilitadoras do cumprimento.

4.2 Orgânica

A AT é um serviço da administração direta do Estado, sendo dirigida por um Diretor-Geral, coadjuvado por 12 Subdiretores-Gerais. Dispõe de um órgão com competências decisórias e consultivas, o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT)¹. Entre as suas várias competências, ao CAAT compete aprovar os projetos do quadro de avaliação e responsabilização, do plano e do relatório de atividades, para posterior aprovação pela tutela, bem como acompanhar a execução do plano de atividades e do orçamento.

A AT possui autonomia administrativa, obedecendo a sua organização interna a um modelo estrutural misto: um modelo de estrutura hierarquizada combinado com um modelo de estrutura matricial nas áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação. Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

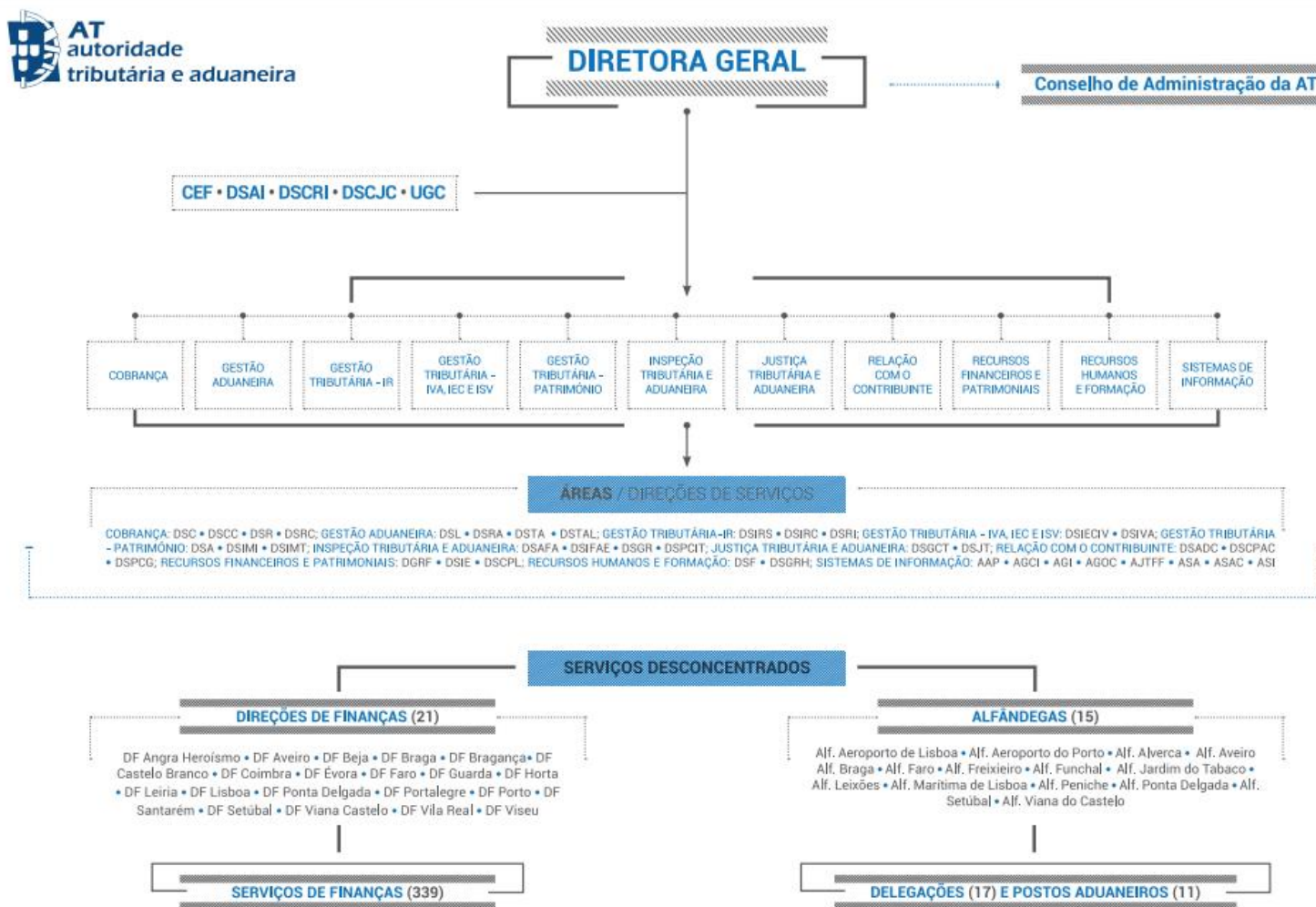
- Serviços centrais, compreendendo as Direções de Serviços, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros, a Unidade dos Grandes Contribuintes e as Equipas de Projeto Multidisciplinares;
- Serviços desconcentrados regionais, designados por Direções de Finanças e Alfândegas, e locais, designadas por Serviços de Finanças, Delegações e Postos Aduaneiros.

A sua estrutura orgânica está 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, republicada pela Portaria n.º 155/2018, de 29/05, e alterada pela Portaria n.º 98/2020, de 20/04, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis;
- Despacho n.º 1365/2012, de 31/12, republicado pelo Despacho n.º 5932/2018, de 18/06, e alterado pelo Despacho n.º 13173/2022, de 14/11, que define as unidades orgânicas flexíveis dos serviços centrais da AT;
- Despacho n.º 1366/2012, de 31/12, alterado e republicado pelo Despacho n.º 8451/2022, de 11/07, que define a estrutura matricial das áreas de atividade específicas das tecnologias e dos sistemas de informação da AT.

Estrutura orgânica da AT





II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL

A receita fiscal do Estado foi de 58.874 milhões de euros em 2023, registando um acréscimo de 9,9% em relação ao previsto no Orçamento do Estado, contribuindo, principalmente, a cobrança para além do previsto de IRS (+1.710,2 M€), IVA (+1.716,8 M€) e IRC (+1.356,8 M€), contrabalançado com o decréscimo em IS (-44,9 M€).

Receita fiscal do Estado

	2023		
	Orçamento	Dados Definitivos	Desvio
	milhões de euros		%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	16 223,7	17 933,8	10,5%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	7 328,6	8 685,3	18,5%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	21 805,0	23 521,8	7,9%
Imposto de Selo (IS)	2 010,2	1 965,3	-2,2%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2 639,1	3 153,8	19,5%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1 499,6	1 562,6	4,2%
Imposto sobre Veículos (ISV)	479,9	465,8	-2,9%
Imposto Único de Circulação (IUC)	499,6	487,6	-2,4%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	336,4	330,0	-1,9%
Outros do Cap. I e II	772,7	768,0	-0,6%
Total	53 594,9	58 874,1	9,9%

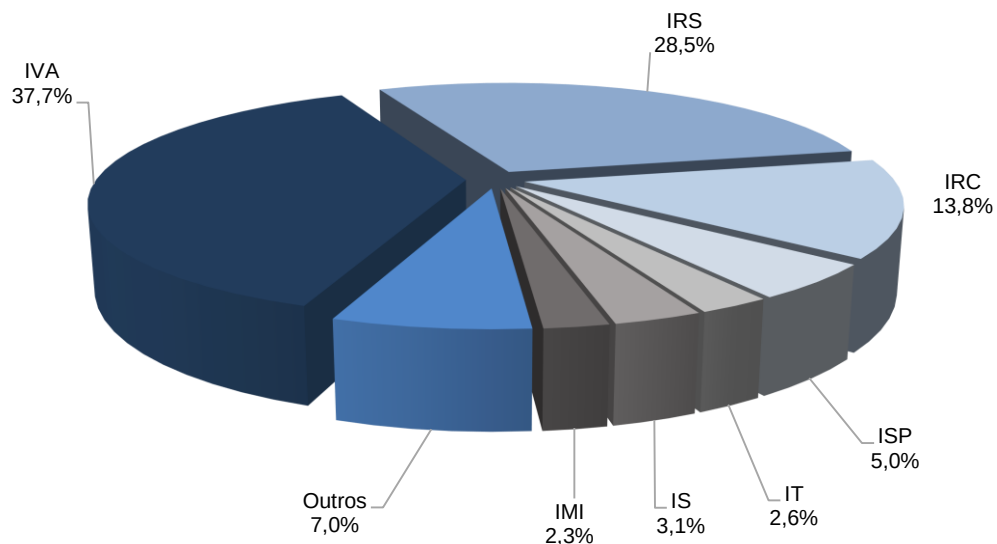
A receita fiscal dos impostos administrados pela AT, em 2023, totalizou 64.771,6 milhões de euros, conforme se pode observar no quadro seguinte, representando um aumento da receita fiscal cobrada de 6.996,1 milhões de euros e um acréscimo de 12,1%, comparativamente a 2022.

Receita fiscal administrada pela AT

	2022	2023	Variação
	milhões de euros		%
Receita Líquida Total	57 775,5	64 771,6	12,1%
Receita fiscal do Estado			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	15 787,5	17 933,8	13,6%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	7 100,2	8 685,3	22,3%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	21 289,4	23 521,8	10,5%
Imposto de Selo (IS)	1 894,8	1 965,3	3,7%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	2 746,6	3 153,8	14,8%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1 466,2	1 562,6	6,6%
Imposto sobre Veículos (ISV)	445,5	465,8	4,6%
Imposto Único de Circulação (IUC)	441,2	487,6	10,5%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	314,7	330,0	4,9%
Outros do Cap. I e II	743,3	768,0	3,3%
Total	52 229,4	58 874,1	12,7%
Receita fiscal transferida para a administração local			
Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI)	1 477,1	1 492,7	1,1%
Imposto Municipal Sobre Transmissões (IMT)	1 657,8	1 675,5	1,1%
Derrama	375,3	420,6	12,1%
Outros	305,3	328,0	7,4%
Total	3 815,5	3 916,7	2,7%
Receita fiscal transferida para as regiões autónomas			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	444,0	500,2	12,7%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	149,6	281,5	88,1%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	858,2	908,6	5,9%
Imposto de Selo (IS)	62,5	64,3	2,9%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	89,6	89,0	-0,6%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	84,9	92,0	8,4%
Imposto sobre Veículos (ISV)	9,5	11,0	15,6%
Imposto Único de Circulação (IUC)	14,1	16,0	13,6%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	17,6	17,6	0,0%
Outros do Cap. I e II	0,6	0,5	-3,0%
Total	1 730,6	1 980,8	14,5%

Estrutura dos principais impostos em 2023

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2023, o IVA manteve-se como o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 37,7%, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 28,5% e 13,8%, respetivamente (ver gráfico acima). Estes três impostos, no seu conjunto, representam 80% da receita fiscal total administrada pela AT.



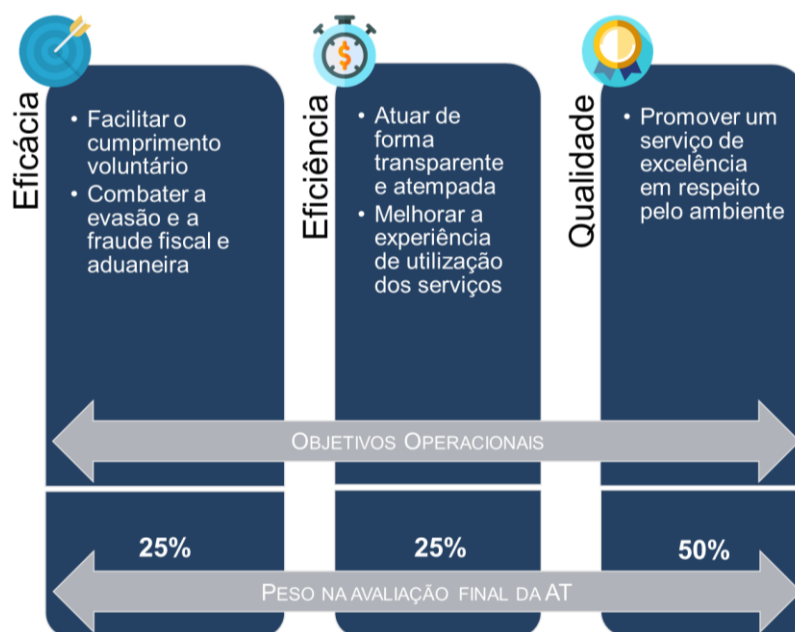
III. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2023 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2023 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, 66-B/2012, de 31 de dezembro e 12/2024, de 10 de janeiro.

O QUAR 2023 integra 5 objetivos e 21 indicadores, incluindo os objetivos comuns de gestão dos serviços públicos previstos no artigo 18.º da Lei do OE 2023, considerados dos mais relevantes para efeitos do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, pelo que no seu conjunto, a mesma disposição legal lhe atribui um peso relativo mínimo no QUAR de 50%.

Foram definidos os seguintes objetivos operacionais (OB) para 2023:



A **eficácia** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 1 e 2, com o peso de 25% na avaliação final da AT.

A **eficiência** é avaliada pelo resultado obtido nos objetivos operacionais 3 e 4, com o peso de 25% na avaliação final da AT.

A **qualidade** é avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 5, com o peso de 50% na avaliação final da AT.

O grau de cumprimento dos objetivos operacionais é aferido pelos resultados obtidos nos indicadores selecionados para avaliar cada um desses objetivos.

De seguida, apresenta-se a avaliação do grau de realização dos objetivos operacionais, medido pela execução dos respetivos indicadores e, em Anexo 1, o QUAR da AT referente à execução do ano de 2023.

1.1 Objetivo 1 - Facilitar o cumprimento voluntário

Indicador 1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
94,5	[93;96]	100	20%	96,7	109,9 Superado

Este indicador visa avaliar os níveis de cumprimento voluntário de obrigações declarativas em sede de impostos sobre o rendimento (IRS e IRC) e de IVA, integrando ainda, uma componente relacionada com as declarações IES/DA. O resultado obtido decorre da média das suas quatro componentes, as quais possuem todas o mesmo peso no resultado final.

Nível de cumprimento das obrigações declarativas por tipo de declaração: 2022-2023

	Nº declarações entregues no prazo		Nº declarações vigentes (s/ faltosos)		Nº declarações de faltosos		Total	
Componente do indicador	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Declarações Mod. 3 IRS	5 544 697	5 783 407	5 603 903	5 819 615	25 109	0	98,5	99,4
Declarações Mod. 22 IRC	526 296	548 856	537 983	558 812	22 134	0	94,0	98,2
Declarações periódicas de IVA	3 902 406	4 071 852	4 113 742	4 310 152	-	-	94,9	94,5
Declarações IES/DA	484 906	504 130	494 445	514 838	39 278	17 587	90,9	94,7
Total do indicador							94,5	96,7

Os níveis de cumprimento declarativo em 2023 situam-se globalmente acima dos verificados em 2022. Destaca-se a melhoria registada no que se refere à IES/DA, se bem que se trate de uma declaração cujo preenchimento poderá ser complexo e moroso, face à dimensão e atividade da entidade declarante, ao facto de agregar um conjunto de informação que não apenas de natureza fiscal, e, ainda por se tratar de uma declaração que, ao contrário das restantes, não dá origem a liquidação de imposto. Efetivamente trata-se de uma declaração de natureza contabilística, entregue para efeitos estatísticos, fiscais e para registo da prestação de contas.

Quanto às restantes declarações, conforme pode ser observado no quadro acima, os níveis de cumprimento mantiveram-se num patamar bastante elevado, sendo que para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Disponibilização de folhetos informativos e de Instruções Administrativas;
- Simplificação do cumprimento declarativo, através da Declaração Automática de IRS (IRS Automático), do IVA Automático, e também do alargamento das situações de pré-preenchimento;
- Envio de alertas sobre os prazos de cumprimento das obrigações declarativas;
- Disponibilização de ajudas ao preenchimento das declarações;

- Atualização permanente dos conteúdos já disponibilizados no Assistente Virtual, bem como de novos conteúdos;
- Publicação de informação e alertas nas redes sociais e na newsletter;
- Resposta em tempo útil às dúvidas colocadas pelos contribuintes relativas ao cumprimento das suas obrigações declarativas;
- Detecção atempada da situação de falta de entrega das declarações e, nas situações em que se mantém o incumprimento, subsequente emissão de liquidações oficiosas com a aplicação das correspondentes penalizações, o que constitui, também, um fator indutor do cumprimento.

Indicador 2. Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
-	[20;25]	75	20%	59,5	117,6 Superado

Este indicador, inserido pela primeira vez em 2023, visa avaliar a percentagem de sujeitos passivos que regularizam a sua situação declarativa na decorrência da receção de um alerta de apoio ao cumprimento voluntário.

Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa: 2023

Componente do Indicador	Nº de sujeitos passivos (SP)
	2023
SP que regularizam a sua situação declarativa após receção de alerta	17 635
SP que receberam um alerta de apoio ao cumprimento voluntário	29 619
Total do indicador (%)	59,5

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2023 relacionam-se com as seguintes medidas:

- Trabalho contínuo na identificação de situações suscetíveis de gerar alertas de apoio ao cumprimento voluntário em sede de IVA;
- Reforço dos contactos com os contribuintes por carta ou contacto telefónico, para além do envio de e-mails;
- Melhoria da linguagem utilizada, mais simples e concisa;
- Aperfeiçoamento da seleção dos sujeitos passivos alvo, com respeito a alertas já existentes e que foram operacionalizados em anos anteriores;
- Envolvimento e articulação entre as diversas unidades da AT.

Indicador 3. Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA e IMI)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
90,5	[88;92]	100	20%	90,8	100,0 Atingido

Apesar deste ser o primeiro ano em que este indicador integra o QUAR da AT, o mesmo já vinha sendo monitorizado, o que permite concluir que o indicador registou um resultado superior ao verificado em 2022.

Pretendendo-se com este indicador aferir o nível de pré-preenchimento, total (quer requeira confirmação, ou não) ou parcial das declarações de IRS, IRC, IVA e IMI submetidas eletronicamente.

Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em relação ao total

Componente do indicador	Nº total declarações		Nº declarações total ou parcialmente preenchidas pela AT		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Declarações de IRS	5 579 745	5 816 434	5 579 745	5 816 434	100,0	100,0
Declarações de IRC	541 447	566 207	541 447	566 207	100,0	100,0
Declarações trimestrais de IVA	719 092	770 044	78 146	112 977	10,9	14,7
Declarações de IMI	29 972	36 948	21 130	33 393	70,5	90,4
Total do indicador	6 870 256	6 792 403	6 220 468	6 529 011	90,5	90,8

Os resultados alcançados confirmam o investimento desenvolvido por parte da AT de facilitação do cumprimento das obrigações declarativas ao disponibilizar declarações pré-preenchidas ou processos automatizados de submissão dessas mesmas declarações. Com efeito, tanto em 2022 como em 2023, foram atingidos os 100% em termos de declarações de IRS e IRC e melhorias no grau de pré-preenchimento das declarações de IVA e IMI, muito em especial nestas últimas. Tais resultados são consequência dos esforços que têm estado a ser feitos no que se refere a declarações que ainda apresentam resultados menores.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Definição de critérios que permitiram abranger mais declarações no IVA automático;
- Aperfeiçoamento das fontes de informação, nomeadamente no que se refere à qualidade da informação constante de declarações de obrigações acessórias, alcançável através de:
 - Atualização atempada dos impressos e fontes de informação de acordo com a legislação por forma a que exista informação necessária para se automatizar o IRS Automático bem como para disponibilizar a modelo 3 pré-preenchida, com mais campos de informação pré-preenchidos face ao ano anterior;

- Implementação de validações adequadas e suficientes na submissão e tratamento das declarações e das fontes de informação por forma a garantir a fiabilidade dos dados;
- Criação de Aplicações Específicas (“Interfaces”) para carregamento de informação necessária para o IRS Automático e pré-preenchimento da modelo 3 a partir de diversas fontes de informação.

Indicador 4. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
91,1	[76;86]	95	20%	90,5	117,0 Superado

Este indicador – que avalia não só a capacidade de resposta a questões submetidas eletronicamente, mas, também, a rapidez dessa resposta – reflete a forte aposta da AT numa crescente utilização dos canais remotos de atendimento no relacionamento com os contribuintes e operadores económicos, facilitando essa interação e aumentando a rapidez de resposta, o que está patente na crescente adesão a este canal de atendimento e se reflete no aumento de 28,7% no volume de pedidos submetidos pelos contribuintes, registado em 2023.

Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis): 2022-2023

Componente do Indicador	Nº de pedidos			
		2022	2023	2023/2022 em %
Nº pendentes no início do ano		11.136	16.996	52,6
Nº registados no ano		2.723.446	3.505.334	28,7
Nº concluídos	Total	2.717.652	3.507.817	29,1
	Até 3 dias	2.492.130	3.187.599	27,9
Total do indicador (%)		91,1	90,5	-0,6

Assim, embora se tenha registado um desempenho ligeiramente inferior ao verificado em 2022 (-0,6 p.p.), tal não deixa de refletir o esforço da AT para assegurar o cumprimento de um elevado nível de resposta até 3 dias úteis, face ao considerável volume de pedidos que transitou de 2022 e ao aumento (+28,7%) registado no número de pedidos rececionados em 2023.

Para os resultados obtidos contribuíram, nomeadamente, as seguintes medidas:

- Monitorização regular dos resultados e reforço dos recursos humanos afetos à análise das questões submetidas no e-balcão;
- Introdução de novas tipologias e/ou ajustamento de outras, por forma a tornar mais rápido e eficaz o direcionamento da questão para a área competente para a resposta;
- Acompanhamento e apoio permanente às equipas, a nível nacional;
- Monitorização da resposta aos pedidos, incluindo análise da qualidade das respostas dadas;
- Divulgação pelos serviços de informação específica sobre matérias novas, com vista a facilitar e uniformizar respostas;
- Reuniões periódicas com os interlocutores distritais.

Indicador 5. Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
92,3	[85;90]	100	20%	93,9	112,8 Superado

Este indicador mede a representatividade dos pagamentos das obrigações fiscais e aduaneiras efetuados através de diversos meios como sejam os CTT, IGCP, SIBS ou débito direto, por oposição aos pagamentos realizados presencialmente nas secções de cobrança dos Serviços de Finanças e nas tesourarias aduaneiras das estâncias aduaneiras.

A AT tem apostado numa estratégia de promoção de utilização dos meios eletrónicos no pagamento das obrigações fiscais que visa atingir maiores níveis de facilitação, conforto e segurança para os contribuintes e a redução de custos relacionados com deslocações aos serviços da AT.

Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT: 2022-2023

Componente do Indicador	2022	2023	2023/2022 em %
DUC cobrados fora da AT	29.929.820	31.290.682	4,6
Total de DUC cobrados	32.417.404	33.317.354	2,8
Total do indicador (%)	92,3	93,9	1,6

Apesar deste ser o primeiro ano em que este indicador integra o QUAR da AT, o mesmo já vinha sendo monitorizado, o que permite concluir que o indicador registou um resultado superior (+1,6 p.p.) face ao verificado em 2022, sendo de realçar a diminuição de cerca de 19% de DUC pagos nos serviços da AT.

Para o resultado alcançado em 2023 contribuíram medidas como:

- Alargamento da possibilidade de efetuar o pagamento de obrigações fiscais através de Débito Direto ao AIMI;
- Possibilidade de pagamento de impostos por MB WAY, no Portal das Finanças ou através da app Situação Fiscal-Pagamentos (dispositivos móveis);
- Ações de divulgação dos meios de pagamento eletrónicos disponibilizados pela AT aos contribuintes para pagamento das respetivas obrigações fiscais;
- Sensibilização através do envio de comunicações aos contribuintes, com a descrição das vantagens associadas ao pagamento de impostos através de Débito Direto.

1.2 Objetivo 2 – Combater a evasão e a fraude fiscal e aduaneira

Indicador 6. Eficácia da cobrança (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
87,9	[80;90]	100	40%	87,8	100,0 Atingido

Este indicador afere os níveis de eficácia da AT no desempenho das suas funções de cobrança, quer no âmbito da cobrança voluntária, quer no da cobrança coerciva.

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- O Regime complementar de diferimento de obrigações fiscais consagrado no Artigo 16.º-C do Decreto-Lei n.º 125/2021, de 30 de dezembro (entrega do IVA – Regimes trimestral e mensal);
- Alargamento do regime de pagamento em prestações de forma desmaterializada (SGPP) que já se encontrava em produção no caso das obrigações fiscais de IRS e IRC (ao abrigo do Decreto-Lei n.º 492/88, de 30 de dezembro), às liquidações de IVA e IMT promovidas oficiosamente pelos Serviços da AT, bem como ao pagamento do IUC (Decreto-Lei n.º 125/2021, de 30 de dezembro, que entrou em produção no decurso de 2023, na aplicação SGPP);
- Atualização da informação divulgada no Portal das Finanças, relativa à possibilidade de pagamento em prestações antes da instauração de processo executivo (IRS, IRC, IVA, IMT e IUC), nomeadamente atualização do respetivo folheto;
- Elaboração de conteúdos informativos de apoio ao cumprimento voluntário, como FAQ e Notas Informativas;
- Envio periódico de comunicações (alerta no Portal das Finanças, SMS ou email) aos contribuintes com o aviso do prazo do pagamento do IUC a decorrer no mês;
- Envio periódico de comunicações (alerta no Portal das Finanças, SMS ou email) aos contribuintes que iniciaram a atividade profissional, com informação de apoio ao início de atividade e respetivas obrigações;
- Acompanhamento e controlo da carteira da dívida, nomeadamente através do acompanhamento dos resultados dos órgãos regionais e da disponibilização de informação de gestão e de suporte à decisão;
- Alargamento do número máximo de prestações de 36 para 60, independentemente do valor em dívida, para todas as pessoas singulares e coletivas com notória dificuldade financeira nos processos de execução fiscal instaurados em 2022 e nos processos de execução fiscal em curso (à data) - que poderiam requerer o mesmo mecanismo -, reestruturando o plano prestacional até ao limite de cinco anos;
- Moratórias no cumprimento de obrigações fiscais (declarativas e de pagamento), que promovem o cumprimento das obrigações fiscais, passando o incumprimento a ocorrer em período temporal mais alargado, postecipando a instauração de dívidas em execução fiscal;

- Simplificação do pedido de Compensação de Dívidas Tributárias com créditos de natureza tributária (Lei n.º 3/2022), nomeadamente através da:
 - desmaterialização do processo, podendo o pedido ser efetuado pelo contribuinte no Portal das Finanças;
 - comunicação ao contribuinte (através de alerta na área reservada do Portal das Finanças) da possibilidade de este submeter um pedido de compensação com créditos tributários, quando a AT identifica a existência de dívidas tributárias.

Indicador 7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
109,8	[90;110]	125	40%	124,9	124,9 Superado

Este indicador mede, em pontos, o número de ações de inspeção tributária e aduaneira realizadas. A escala de pontos a atribuir, no âmbito das ações de inspeção tributária, é definida tendo em consideração um conjunto de fatores, como sejam o destinatário da ação, o âmbito, o local de realização da ação, o volume de rendimentos do sujeito passivo, a complexidade da ação, bem como o seu resultado. No âmbito da inspeção aduaneira, a escala de pontos é definida em função da complexidade e esforço associados e do resultado da ação. O grau de execução do indicador resulta da comparação entre o número de pontos realizado e o previsto.

Este ano, foi marcado pela consolidação dos desafios impostos, quer pela operacionalização da Lei n.º 7/2021, que veio introduzir alterações no desenvolvimento dos procedimentos inspetivos tributários e aduaneiros, designadamente, através da introdução de uma nova fase na marcha do procedimento, relativa à realização da reunião de regularização, quer pela concretização da desmaterialização do procedimento inspetivo e da sua externalização no Portal das Finanças.

Para o bom resultado obtido contribuíram medidas como:

- Reforço, a nível central, da capacidade de acompanhamento de fenómenos de planeamento fiscal agressivo, visando uma mais célere identificação e subsequente operacionalização das estratégias de controlo;
- Intensificação da utilização dos instrumentos de cooperação internacional (acordos de troca de informação em matéria fiscal, convenções para evitar a dupla tributação, protocolos e cooperação administrativa);
- Desenvolvimento e consolidação de regras comuns de risco, em matéria de fraude financeira, com capacidade reforçada, acedendo a sistemas de informação, especialmente relevantes na prevenção e deteção de casos de fuga aos direitos *antidumping* ou na subfacturação;
- Maior enfoque na análise de dados históricos relativos a operadores económicos e respetivas transações, em matéria de impostos especiais sobre o consumo, associando maior inteligência na interpretação e preparação dos dados, sustentando uma mais clara segmentação e perfilagem de operadores para controlos *a posteriori*;

- Concentração de esforços na prevenção e detecção de produtos perigosos para o consumidor, nomeadamente, medicamentos falsificados ou não licenciados, cosméticos, esteroides ou outros produtos ou substâncias que, quando irregularmente adquiridos, transportados e aplicados, podem constituir risco de vida para os seus consumidores.

Indicador 8. Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
-	[30;50]	75	20%	53,5	109,6 Superado

Trata-se de um indicador que traduz o resultado da operacionalização da Lei n.º 7/2021, no que diz respeito às alterações introduzidas no desenvolvimento dos procedimentos inspetivos tributários e aduaneiros, designadamente, através da introdução de uma nova fase na marcha do procedimento, relativa à realização da reunião de regularização.

Neste sentido, o indicador traduz o número de procedimentos inspetivos que deram origem a regularizações voluntárias e, consequentemente, à realização da reunião de regularização.

Ações de inspeção tributária e aduaneira: 2023

Componente do Indicador	2023
Com regularizações voluntárias	5 862
Com correções finalizadas no ano	10 965
Total do indicador (%)	53,5

Para o resultado obtido contribuíram medidas como:

- Agilização do procedimento de regularização voluntária através da introdução de melhorias nas funcionalidades disponibilizadas para o efeito no Portal das Finanças;
- Melhoria da fundamentação das correções inspetivas tributárias e aduaneiras.

1.3 Objetivo 3 – Atuar de forma transparente e atempada

Indicador 9. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
3,7	[3;4,2]	1	20%	4,2	100,0 Atingido

Este indicador, que se enquadra no âmbito do contencioso administrativo, pretende monitorizar o tempo de pendência das reclamações gratuitas tramitadas no Sistema Informático do Contencioso Administrativo (SICAT).

Em 2023, comparativamente com 2022, o tempo decorrido para decisão nos processos observou um aumento de 18,6% e o número de processos com e sem decisão um aumento de 4,6%. O aumento do prazo médio de decisão dos processos de reclamação graciosa, de 3,7 meses em 2022 para 4,2 meses em 2023 (acréscimo de 0,5 meses, aproximadamente mais 15 dias), justifica-se assim, não só pelo aumento do serviço, mas também pela menor capacidade de tratamento dos mesmos devido à diminuição dos trabalhadores da AT.

Reclamações graciosas: 2022-2023

Componente do Indicador	Reclamações Graciosas			
		2022	2023	2023/2022 em %
Com decisão	N.º processos	59.807	59.679	-0,2
Sem decisão	N.º processos	10.091	13.413	32,9
Total	N.º processos	69.898	73.092	4,6
	N.º de meses	256.824	304.509	18,6
Total do indicador (meses)		3,7	4,2	13,4

Para o resultado alcançado, em 2023, contribuíram ainda assim, medidas como:

- Reforço da atuação dos serviços regionais nas decisões administrativas;
- Monitorização regular dos resultados e pendências e deteção dos desvios e reajustamento dos recursos humanos afetos à sua análise;
- Acompanhamento dos pedidos de informação do processo que impedem a decisão das reclamações graciosas;
- Melhoria das funcionalidades existentes no sistema do contencioso administrativo tributário;
- Controlo da qualidade de informação existente na base de dados, de modo a que a situação processual constante na aplicação de suporte corresponda à real.

Indicador 10. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
62,8	[45;57]	80	20%	59,0	106,9 Superado

O indicador da taxa de resolução dos recursos hierárquicos mede a capacidade da AT na apreciação e decisão deste tipo de processos de contencioso administrativo. O objetivo é a redução significativa das pendências destes processos, de forma a prestar um melhor serviço aos contribuintes e assegurar-lhes os seus direitos e garantias.

A resolução processual no período de 2023 registou um decréscimo de 3,8 p.p., quando comparada com a do período homólogo anterior, em resultado do aumento do serviço e da menor capacidade de tratamento dos mesmos devido à diminuição dos trabalhadores da AT.

Recursos hierárquicos: 2022-2023

Componente do Indicador	Recursos hierárquicos		
	2022	2023	2023/2022 em %
Pendentes no início ano e instaurados	4.939	5.008	1,4
Extintos	3.103	2.954	-4,8
Total do indicador (%)	62,8	59,0	-3,8

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2023 relacionam-se com as seguintes medidas:

- Alteração do regime de competências para apreciar e decidir os recursos hierárquicos, que passaram a estar concentradas num serviço central, Diretor da Unidade dos Grandes Contribuintes, e nos diretores de finanças;
- Monitorização regular dos resultados e deteção dos desvios e reforço dos recursos humanos afetos à sua análise;
- Controlo do nível de resolução dos recursos hierárquicos nas unidades orgânicas, bem como dos pedidos de informação do processo que impedem a decisão do processo;
- Verificação dos processos que aguardam a revogação do ato ou o envio para a entidade competente para decidir, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de subida de 15 dias estabelecidos no artigo 66.º, n.º 3, do CPPT;
- Verificação dos processos que aguardam decisão da entidade competente, designadamente aqueles que ultrapassam o prazo de decisão de 60 dias estabelecidos no artigo 66.º, n.º 5, do CPPT.

Indicador 11. Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
0,29	[0,26;0,32]	0,01	20%	0,30	100,0 Atingido

Este indicador evidencia o nível de reação dos contribuintes face às liquidações de IRS, IRC e IVA emitidas e notificadas, através da utilização dos meios de defesa, em sede administrativa, ao seu dispor, designadamente a reclamação graciosa e a revisão oficiosa.

Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA: 2022-2023

	Nº de liquidações objeto de primeiro litígio entrado na AT		Nº total de liquidações		Total	
Âmbito do indicador	2022	2023	2022	2023	2022	2023
IRS	20 053	22 578	5 774 135	6 016 316	0,35	0,38
IRC	2 030	1 947	221 595	603 273	0,92	0,32
IVA	7 903	7 624	4 244 529	3 926 188	0,19	0,19
Total do indicador	29 986	32 149	10 240 259	10 545 777	0,29	0,30

Apesar de se destacar a diminuição acentuada da taxa de litigância registada em termos de IRC, o aumento registado em sede de IRS levou a que o desempenho global se situasse ligeiramente abaixo do verificado em 2022 (-0,01 p.p.).

Durante o ano de 2023, para além de diversas ações implementadas no âmbito do reforço do cumprimento voluntário e do combate à fraude e evasão fiscal, a AT foi ainda chamada a desempenhar um importante papel na concretização de medidas extraordinárias implementadas pelo Governo. Como consequência de toda esta atividade, assistiu-se ao longo do ano a um acréscimo dos meios de defesa interpostos pelos contribuintes.

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2023 relacionam-se com as seguintes medidas tomadas:

- Continuação dos trabalhos para implementação de um marcador associado às liquidações durante o seu ciclo de vida, para identificar a origem e rastrear todas as fases do circuito, de modo a permitir melhorar o conhecimento das matérias/ interações com os contribuintes, potencialmente geradoras de maior nível de contencioso, tendo em vista direcionar os serviços para o desenvolvimento de um conjunto de diligências e/ou orientações que visem solucionar a situação de litígio que lhe está na génese;
- Acompanhamento das decisões administrativas de deferimento relativas a reclamações graciosas e revisões oficiosas da iniciativa do contribuinte, permitindo corrigir eventuais ineficiências na atuação dos serviços;
- Divulgação de esclarecimentos, que permitam potenciar o cumprimento voluntário e a redução da litigância;
- Dirimição das questões prévias às liquidações que afetam o seu apuramento.

Indicador 12. Índice de segurança da informação (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
98,2	[95;98]	100	20%	98,2	112,5 Superado

O índice de segurança na informação da AT tem por base a utilização de uma ferramenta de análise de riscos de segurança cuja abordagem assenta na norma ISO 27001 e no respetivo processo de conformidade que a AT tem levado a curso. Tanto as análises de risco dos projetos comunitários

como as dos projetos da OCDE são desenvolvidas com base no mesmo standard internacional procurando-se, assim, alcançar o alinhamento possível com os requisitos de segurança exigidos pelos organismos internacionais com os quais a AT se relaciona.

Este indicador resulta do confronto entre o total de riscos dos controlos implementados (risco evitado) e o total de riscos dos controlos aplicáveis (risco total).

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido relacionam-se com a implementação de medidas de reforço ao nível de proteção, nomeadamente:

- Intercâmbio de conhecimento com outras organizações;
- Aperfeiçoamento do modelo de funcionamento da equipa de cibersegurança e de monitorização;
- Análise de vulnerabilidades persistentes;
- Evolução no tratamento dos riscos detetados;
- Sensibilização dos utilizadores para a segurança da informação.

Indicador 13. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
79,7	[70;95]	50	20%	68,7	110,6 Superado

Este indicador mede a capacidade de resposta da AT a pedidos de informação vinculativa, os quais respeitam ao enquadramento jurídico-tributário de situações concretas apresentadas pelos contribuintes e que os auxiliam no cumprimento adequado das suas obrigações.

O bom resultado obtido traduz o empenho que a AT tem demonstrado em prestar um serviço célere, na medida em que o valor alcançado de 68,7 dias se situa bastante abaixo dos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da Lei Geral Tributária (LGT) de 75 e 150 dias, respetivamente, para os pedidos de informações vinculativas de caráter urgente ou normal.

Informações vinculativas: 2022-2023

Componente do Indicador		Informações vinculativas			
			2022	2023	2023/2022 em %
Concluídas	N.º informações		1 038	1.123	8,2
	N.º de dias		56 961	57.966	1,8
Pendentes	N.º informações		495	428	-13,5
	N.º de dias		65 181	48 588	-25,5
Total	N.º informações		1 533	1.551	1,2
	N.º de dias		122 142	106 584	-12,7
Total do indicador (dias)			79,7	68,7	-13,8

Apesar de se ter verificado, em 2023, um ligeiro acréscimo de 1,2% no total de informações, relativamente ao ano de 2022, registou-se uma diminuição de 12,7% no número de dias, o que evidencia a maior celeridade que a AT conseguiu imprimir no tratamento deste tipo de processos.

De notar também o acréscimo de 8,2% no número de informações concluídas e a diminuição de 13,5% no número de processos pendentes. A conjugação de todas estas situações permitiram que o resultado global registasse, em 2023, uma melhoria de 11 dias (-13,8%) em termos de prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa.

As principais medidas adotadas relativamente a este indicador que contribuíram para o bom resultado obtido foram, designadamente, as seguintes:

- Divulgação, no Portal das Finanças, de fichas doutrinárias com os entendimentos sancionados em sede de informações vinculativas, em ordem a evitar que contribuintes com situações idênticas apresentem novos pedidos sobre o mesmo tema e, deste modo, reduzir as solicitações, com o consequente aumento da capacidade de resposta;
- Identificação de questões suscetíveis de gerar dúvidas de interpretação por parte dos contribuintes e, proativamente, proceder à divulgação dos correspondentes esclarecimentos;
- Apresentação ao requerente, na área reservada das informações vinculativas do Portal das Finanças, de mensagens iniciais e de erro, tendo em vista, designadamente, evitar a entrega de pedidos que não reúnam os pressupostos exigidos na lei para o enquadramento no artigo 68.º da LGT;
- Monitorização regular dos resultados e reforço das equipas afetas à resposta a este tipo de informações.

1.4 Objetivo 4 – Melhorar a experiência de utilização dos serviços

Indicador 14. Comunicações eletrónicas (%)					
2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
78,1	[75;85]	95	20%	78,9	100,0 Atingido

Este indicador mede a representatividade das comunicações enviadas aos contribuintes por recurso a meios eletrónicos face ao total de comunicações enviadas. Aproveitando a crescente utilização das comunicações eletrónicas, o incremento do seu uso em detrimento da tradicional comunicação via postal, proporciona maior comodidade para os destinatários e, simultaneamente, a redução de custos ambientais e para a organização.

Comunicações enviadas: 2022-2023

Componente do Indicador	Nº de comunicações		
	2022	2023	2023/2022 em %
Comunicações eletrónicas	89 653 273	102 011 143	13,8
Comunicações em papel	25 101 407	27 221 652	8,4
Total de Comunicações	114 754 680	129 232 795	12,6
Total do indicador (%)	78,1	78,9	0,8

O resultado alcançado, em 2023, regista uma melhoria de 0,8 p.p. em relação ao ano anterior, tendo contribuído para o resultado obtido medidas como:

- Aumento do número de contribuintes com fiabilização dos seus contactos;
- Aposta da AT em projetos assentes nos meios eletrónicos, designadamente com as notificações eletrónicas no Portal das Finanças;
- Desenvolvimento de um conjunto de iniciativas que visaram sensibilizar a adesão ao serviço de notificações eletrónicas, quer nas situações em que decorre de uma obrigação legal a existência de uma caixa postal eletrónica, quer naquelas em que, embora não esteja associada qualquer obrigação, a adesão a este serviço constitui para o contribuinte uma facilidade reconhecida na comunicação com a AT.

Indicador 15. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
86,6	[70;80]	95	20%	78,4	100,0 Atingido

O indicador do atendimento telefónico mede a representatividade (em %) do total de chamadas servidas e de chamadas devolvidas em relação ao total de chamadas recebidas no CAT, incluindo também a medição da representatividade do total das chamadas que foram servidas nos dois primeiros minutos.

Em 2023, apesar de se ter verificado um decréscimo do número de chamadas recebidas (-3,1%), verificou-se um resultado inferior ao do período homólogo de 2022, influenciado pelo decréscimo generalizado de recursos humanos e pela necessidade de ser assegurado o atendimento através dos restantes canais, designadamente o presencial, inviabilizando a afetação de mais recursos humanos ao CAT. Verificou-se mesmo a necessidade de reafetação de recursos humanos ao atendimento presencial, como reflexo da normalização deste canal de atendimento, o que justifica a quebra nas chamadas servidas (-10,4%) e nas servidas em menos de dois minutos (-21,6%).

CAT – atendimento telefónico: 2022-2023

Componente do Indicador	2022	2023	2023/2022 em %
N.º Chamadas Recebidas	2.270.942	2.201.209	-3,1
N.º Chamadas Servidas	2.034.824	1.822.254	-10,4
N.º Chamadas Servidas < 120 segundos	1.670.471	1.309.718	-21,6
Total do indicador (%)	86,6	78,4	-8,2

Ainda assim, para este resultado contribuíram designadamente as seguintes medidas:

- O acompanhamento do trabalho desenvolvido pelas diferentes UO responsáveis pelo atendimento telefónico;
- A partilha de informação com os interlocutores distritais a fim de permitir dar resposta a situações inesperadas com segurança, rapidez e uniformidade;

- Introdução de melhorias na plataforma de suporte ao CAT facilitadores do atendimento;
- Início dos trabalhos de integração do assistente virtual na primeira linha de atendimento e na “triagem”;
- Reforço das linhas de apoio em 2ª linha;
- Atualização e adequação dos perfis de atendimento dos colaboradores em função dos temas mais procurados.

Indicador 16. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
54,4	[25;50]	95	20%	55,1	107,7 Superado

Este indicador mede a representatividade dos contactos efetuados através dos canais não presenciais (telefónico, e-balcão e assistente virtual) relativamente ao total de atendimentos prestado pela AT. Este indicador, em 2023, passou a incluir também os atendimentos do assistente virtual cATia, reforçando, assim, a aposta no serviço não presencial no sentido de evitar os incómodos e custos associados à deslocação dos contribuintes aos serviços de atendimento presencial.

Atendimento: 2022-2023

Componente do indicador	Nº atendimentos realizados			% no total de atendimentos	
	2022	2023	2023/2022 em %	2022	2023
Atendimento e-balcão	2.717.652	3.507.817	29,1	31,1	36,0
Atendimento telefónico	2.034.824	1.822.254	-10,4	23,3	18,7
Assistente virtual	-	43.109	-	-	0,4
Atendimento presencial	3.987.794	4.375.238	9,7	45,6	44,9
Nº total dos atendimentos:	8.740.270	9.748.418	11,5	100	100
Total do indicador (%)				54,4	55,1

Em 2023, o total de atendimentos registou um aumento de 11,5%, com um aumento, quer dos atendimentos e-balcão (+29,1%), quer dos presenciais (+9,7%). Registou-se, por seu turno, uma diminuição de 10,4% no número de atendimentos telefónicos. Como já verificado no ano anterior, o aumento da procura do atendimento presencial deve-se significativamente a um assunto específico – a atribuição de NIF a não residentes – que não pode ser resolvido através dos outros canais.

Importa referir que a entrada em vigor do horário de atendimento em setembro de 2023, que contempla a realização de atendimento espontâneo durante a manhã e por marcação à tarde, aumentou o afluxo aos serviços.

No seu todo, para o alcance deste resultado contribuíram, designadamente, as seguintes medidas:

- Elaboração, revisão e disponibilização de cartazes / brochuras / folhetos informativos / vídeos, entre outros, de apoio aos contribuintes;
- Disponibilização de FAQ (perguntas frequentes), em colaboração com as áreas da AT;
- Divulgação de informação nas redes sociais (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram e LinkedIn);
- Reforço da oferta de canais e serviços disponibilizados de forma digital e da integração entre os canais não presenciais;
- Simplificação dos processos e dos serviços disponibilizados nos canais digitais;
- Melhoria dos conteúdos e da interface de contacto do assistente virtual, no Portal das Finanças, que responde e ajuda os contribuintes nas suas questões de carácter fiscal com a possibilidade de, caso a resposta em concreto não esteja disponível no chat, poderem recorrer à ajuda de um atendedor “humano” para o efeito.

Indicador 17. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
97,7	[95;98]	99	20%	97,4	100,0 Atingido

Este indicador mede o grau de disponibilidade (em termos de representatividade percentual das horas de disponibilidade real relativamente às horas de disponibilidade prevista) da infraestrutura e sistemas de informação de acordo com padrões internacionais como o APDEX - *Application Performance Index*. A natureza da atividade prestada pela AT, que abrange um conjunto alargado de cidadãos e empresas, leva à necessidade de garantir a continuidade do serviço prestado por este organismo, através da utilização das tecnologias de informação, o que explica a importância dada à aferição do grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação.

A monitorização das aplicações disponibilizadas pela AT, através da rede RITTA e dos Portais das Finanças e Aduaneiro, é efetuada através da solução *Application Performance Management* - HP BAC/RUM e permite obter um conjunto de indicadores de negócio com o objetivo de aferir a qualidade do serviço disponibilizado aos serviços centrais, locais e regionais, e aos contribuintes. Este controlo materializa-se através do Sistema Integrado de Monitorização da rede RITTA – SIMRITTA, que visa cumprir o desiderato da 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.

Total de horas de disponibilidade: 2022-2023

Componente do Indicador	Nº total de horas		
	2022	2023	2023/2022 em %
Horas de disponibilidade real	8.562	8.529	-0,1
Horas de disponibilidade previsto	8.760	8.760	-
Total do indicador (%)	97,7	97,4	-0,3

Para o resultado obtido contribuíram as seguintes medidas:

- Disponibilização das plataformas de monitorização SIMRITTA e indicadores de desempenho das aplicações de negócio através dos relatórios publicados no Splunk, para todas as áreas dos sistemas de informação;
- Reporte, numa base diária, das quebras de serviço das aplicações de negócio para as áreas com responsabilidade na sua gestão;
- Análise de tendências e medição da experiência do utilizador;
- Proatividade na deteção de constrangimentos e/ou degradação dos componentes da infraestrutura e aplicações de negócio;
- Alarmística e remediação, com introdução de melhoria contínua nas aplicações e infraestrutura;
- Realização de reuniões periódicas para análise dos níveis de serviço dos Sistemas de Informação;
- Renovação de plataformas tecnológicas.

Indicador 18. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
3:25	[4;8]	3	20%	3:29	112,5 Superado

Este indicador materializa a 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, visando refletir o equilíbrio entre a facilitação e o controlo na fronteira externa. Sendo um indicador composto pela importação e exportação, principais fluxos de entrada e saída de mercadorias de e para países terceiros a partir de Portugal, o indicador agrega ambas as componentes com uma ponderação de 70% para a importação e de 30% para a exportação.

Desalfandegamento de mercadorias-Importação/Exportação: 2022-2023

Componente do Indicador		Desalfandegamento de mercadorias			
			2022	2023	2023/2022 em %
Importação	N.º declarações		1 701 772	1 641 220	-3,6
	N.º de horas		7 631 384	7 680 458	0,6
Exportação	N.º declarações		1 463 499	1 343 964	-8,2
	N.º de horas		1 404 241	1 000 811	-28,7
Total	N.º declarações		3 165 271	2 985 184	-5,7
	N.º de horas		9 035 625	8 681 269	-3,9
Total do indicador (hh:mm)			3:25	3:29	1,2

Apesar de se ter verificado, em 2023, uma diminuição, quer no número de declarações de importação (-3,6%), quer de exportação (-8,2%) e do tempo de desalfandegamento na exportação também ter registado uma diminuição significativa de 28,7%, registou-se um ligeiro agravamento de 0,6% no tempo de desalfandegamento na importação, o que, dada a sua maior ponderação no resultado do indicador, acabou por provocar um ligeiro acréscimo de 4 minutos (+1,2%) no tempo médio global de desalfandegamento de mercadorias.

O bom resultado alcançado em 2023 continua a ser explicado pela estratégia prosseguida de obter uma eficácia cada vez maior no binómio facilitação-controlo, nomeadamente através das seguintes medidas:

- Aperfeiçoamento contínuo dos sistemas informáticos que tratam os procedimentos em causa, automatizando-se a tramitação das declarações aduaneiras e reduzindo-se, na medida do possível, a necessidade de intervenção humana não resultante de uma decisão de controlo;
- Aperfeiçoamento dos canais de comunicação, por forma a acelerar a resolução dos constrangimentos que possam surgir no âmbito, quer do processamento das declarações, quer na realização dos controlos;
- Realização de controlos mais eficazes.

1.5 Objetivo 5 – Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente

Indicador 19. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
91,3	[90;95]	98	50%	93,1	100,0 Atingido

Este indicador mede o nível de satisfação percecionada pelos contribuintes e outros agentes económicos, na utilização dos diferentes canais de comunicação/atendimento da AT e dos serviços que estes colocam à disposição. A medição foi realizada através de inquérito eletrónico online que, para além de avaliar a satisfação percecionada, pretendeu identificar necessidades e oportunidades de melhoria, que possam ir de encontro às necessidades e expetativas dos utilizadores.

Comparativamente ao período homólogo anterior, o resultado deste indicador apresentou uma melhoria de 1,8 p.p., revelador da importância dada à qualidade e ao reforço dos vários canais de comunicação/atendimento da AT, em especial aqueles que simplifiquem e alijeirem a prestação de serviços ao contribuinte.

Para este resultado contribuíram algumas ações levadas a cabo, em 2023, nomeadamente:

- Reforço do digital com a melhoria do serviço de resposta imediata em linguagem corrente, encaminhando o utilizador para um operador real, nos casos de maior complexidade, bem como o avanço numa maior integração entre os canais de atendimento não presenciais;
- Incentivo ao atendimento presencial por marcação, permitindo uma resposta mais direcionada e preparada pelos serviços;

- Reforço das aplicações móveis, que facilitam as iterações com a AT, nomeadamente a ATGo e o e-fatura.

No ponto 9.1, deste capítulo, é apresentada informação detalhada sobre os resultados deste inquérito.

Indicador 20. Execução de Medidas Simplex (pontos)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
15,0	[3;4]	6	25%	5,0	115,0 Superado

Inserido no QUAR em cumprimento do artigo 18.º da Lei do OE 2023, este indicador mede a execução dos projetos da responsabilidade da AT, desenvolvidos ao abrigo do programa Simplex, identificados abaixo. A execução foi medida em pontos conforme a fase em que o projeto se encontre: em preparação (objetivos definidos e requisitos levantados); em execução (desenvolvimentos e testes); ou em produção (pilotos ou entrada em produção generalizada).

Execução de Medidas Simplex: 2023

Medida	Designação	Fase	Resultado (em pontos)
#62 / 2019	e-TaxFree mobile	Em execução	2
#26 / 2020	Declarar atividade + Simplex	Em produção	3

De um total de seis medidas Simplex inseridas no Plano de Atividades para 2022, quatro foram concluídas nesse ano tendo transitado para 2023 as duas medidas acima indicadas. Destas, uma foi concluída, estando em produção, encontrando-se a outra ainda em execução. Uma síntese dos trabalhos desenvolvidos em 2023 é apresentada no ponto 3.3 deste capítulo.

Indicador 21. Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho (pontos)

2022	2023				
Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
3,0	[1;2]	3	25%	3,0	125,0 Superado

Este indicador inseriu-se no âmbito das medidas promotoras da motivação dos trabalhadores, no cumprimento da lei do Orçamento do Estado para 2023 sobre a operacionalização atempada dos atos conducentes à “boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação”.

O indicador registou um resultado de 3 pontos, uma vez que o Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho foi aprovado até 31 de janeiro de 2023. Para se alcançar o resultado obtido, em 2023, contribuíram principalmente:

- A recolha das experiências obtidas durante os períodos de confinamento (em que foi necessário colocar praticamente toda a Direção-Geral em trabalho remoto) e durante os períodos de retoma gradual do trabalho presencial; e
- O bom ritmo dos trabalhos preparatórios (audição dos serviços e das estruturas sindicais), realizados durante o ano de 2022.

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

2.1 Grau de concretização dos objetivos

Em 2023, a avaliação global do desempenho da AT situou-se em 109,2% e resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos para o ano em causa.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	25%	111,7%	27,9%
Eficiência	25%	105,2%	26,3%
Qualidade	50%	110,0%	55,0%
Avaliação global do desempenho da AT			109,2%

No quadro abaixo, apresentam-se estes resultados, decompostos por objetivos operacionais e enquadrados no respetivo parâmetro.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada	Classificação
Eficácia	1	60%	111,5%	66,9%	Superou
	2	40%	111,9%	44,8%	Superou
Eficiência	3	60%	106,0%	63,6%	Superou
	4	40%	104,0%	41,6%	Superou
Qualidade	5	100%	110,0%	110,0%	Superou

É possível verificar que, pelos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, foram superados todos objetivos definidos. 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 abaixo apresenta o grau de execução dos vinte e um indicadores que constam do QUAR AT 2023, integrados no respetivo objetivo operacional, face às respetivas metas estabelecidas para o mesmo ano. Dos 21 indicadores monitorizados, 13 (61,9%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 16, 18, 20 e 21) e 8 (38,1%) apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 3, 6, 9, 11, 14, 15, 17 e 19).

Parâmetros	Objetivos operacionais	Indicadores	Meta		Valor crítico	Resultado	Taxa de realização %	Ponderação %	Taxa de realização ponderada %
			Intervalo	Ponto médio					
Eficácia	1	1	[93;96]	94,5	100,0	96,7	109,9	20,0	22,0
		2	[20;25]	22,5	75,0	59,5	117,6	20,0	23,5
		3	[88;92]	90,0	100,0	90,8	100,0	20,0	20,0
		4	[76;86]	81,0	95,0	90,5	117,0	20,0	23,4
		5	[85;90]	87,5	100,0	93,9	112,8	20,0	22,6
	2	6	[80;90]	85,0	100,0	87,8	100,0	40,0	40,0
		7	[90;110]	100,0	125,0	124,9	124,9	40,0	50,0
		8	[30;50]	40,00	75,00	53,5	109,6	20,0	21,9
Eficiência	3	9	[3;4,2]	3,6	1,0	4,2	100,0	20,0	20,0
		10	[45;57]	51,0	80,0	59,0	106,9	20,0	21,4
		11	[0,26;0,32]	0,29	0,01	0,30	100,0	20,0	20,0
		12	[95;98]	96,5	100,0	98,2	112,5	20,0	22,5
		13	[70;95]	82,5	50,0	68,7	110,6	20,0	22,1
	4	14	[75;85]	80,0	95,0	78,9	100,0	20,0	20,0
		15	[70;80]	75,0	95,0	78,4	100,0	20,0	20,0
		16	[25;50]	37,5	95,0	55,1	107,7	20,0	21,5
		17	[95;98]	96,5	99,0	97,4	100,0	20,0	20,0
		18	[4;8]	6,0	1,0	3,29	112,5	20,0	22,5
Qualidade	5	19	[90;95]	92,5	98,0	93,1	100,0	50,0	50,0
		20	[3;4]	3,5	6,0	5,0	115,0	25,0	28,8
		21	[1;2]	1,5	3,0	3,0	125,0	25,0	31,3

2.2 Justificação dos desvios

No final de 2023, não há a assinalar nenhum desvio significativo, em relação às metas definidas, não tendo nenhum dos indicadores atingido taxas de realização abaixo dos 100% ou acima dos 125%.

3. Atividades e projetos desenvolvidos em 2023

3.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2023 decorreram dos objetivos definidos nos respetivos QUAR que, por sua vez, se enquadram nos cinco objetivos operacionais do QUAR da AT. O quadro seguinte apresenta a execução dessas atividades por objetivos, encontrando-se informação mais detalhada no anexo 2.

Atividades da AT em 2023

Objetivo operacional	Nº ativ. avaliadas em 2023	Nº de atividades – execução 2023		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Combater a Evasão e a Fraude Fiscal e Aduaneira	19	18		1
2. Facilitar o cumprimento voluntário	49	46	3	-
3. Atuar de forma transparente e atempada	60	57	2	1
4. Melhorar a experiência de utilização dos serviços	40	39	1	-
5. Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente	131	131		-
Total	299	291	6	2
Em % do total	100%	97,3%	2,0%	0,7%

3.2 Projetos em destaque

Neste ponto destacam-se alguns dos projetos mais relevantes implementados durante o ano de 2023:

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Adaptação dos sistemas aduaneiros ao CAU	Foram efetuadas todas as ações necessárias para efeitos da aplicação do CAU, relevando-se: (i) a atualização de instruções, e (ii) os trabalhos conducentes ao desenvolvimento/implementação: ✓ da fase 2 do ICS2, que ocorreu a 1 de março de 2023 e que implicou um apoio acrescido aos operadores cuja janela de implementação terminou a 01/10/2023; ✓ da fase 1 do novo sistema informático de tratamento eletrónico da prova de estatuto das mercadorias UE (PoUS), que ocorrerá a 01/03/2024; ✓ de um novo sistema de tratamento das declarações aduaneiras de importação em conformidade com o CAU, que irá substituir o atual STADA-IMP, cuja entrada em produção está prevista para outubro de 2024; ✓ do reajustamento do SDS via marítima e aérea atual, a designar por SiMTeM e do seu alargamento à via rodoviária e ferroviária, cuja entrada em produção está prevista também para outubro de 2024; ✓ de um novo sistema de tratamento das declarações aduaneiras de exportação (SAE) em conformidade com o CAU, que irá substituir o atual STADA-EXP e ECS-DSS/NR, cuja entrada em produção está prevista para 1 de dezembro de 2024; ✓ de um novo sistema de tratamento das declarações aduaneiras de trânsito em conformidade com o CAU, que irá substituir o atual STADA-TRA, cuja entrada em produção está igualmente prevista também para dezembro de 2024; ✓ da fase 3 do ICS2, que ocorrerá em junho de 2024.
AlfandeGO PRO	Aplicação móvel que permitirá gerir o fluxo de trabalho no terreno, proceder ao pedido de análises laboratoriais via e.LAB.AT, desde a recolha de amostras até à respetiva emissão do Boletim de Análise. Principal objetivo é a transformação digital dos processos de controlo de mercadorias, permitindo aos técnicos no terreno reduzir o tempo de resposta e agilizar a concretização das tarefas necessárias, com recolha e análise de dados.
Apoio ao Cumprimento	Foram encetadas diligências no sentido de reformular a área de navegação de 1.º nível “Apoio ao Contribuinte” do Portal das Finanças, com a reorganização dos conteúdos e criação de novas secções, de modo a facilitar a navegação e dar maior visibilidade aos conteúdos, encontrando-se, ainda, em fase de desenvolvimento.
Assistente Virtual (cATia)	O Assistente Virtual está acessível na página principal do Portal das Finanças. Em resultado das alterações legislativas, procedeu-se à atualização permanente dos conteúdos já disponibilizados. As questões colocadas pelos contribuintes foram analisadas e, posteriormente, utilizadas para a criação de modelos para treino do Assistente Virtual, o que permitiu a disponibilização de novos conteúdos. No decurso de 2023, foram introduzidas algumas melhorias, a saber: • Migração da plataforma de inteligência artificial (IBM Watson Assistant para RASA); • Desenvolvimento do novo módulo estatístico; e • No CAT a introdução da cATia no atendimento inicial nas filas de alguns assuntos, em piloto e no <i>default</i> como o encaminhamento das chamadas para as filas corretas; Início dos trabalhos para a introdução de automatismos de resposta para questões referentes ao IMI, AIMI e IUC.
Cadastro - Histórico e Registo de Grande Contribuinte	O presente projeto assume que a informação a registar para os grandes contribuintes corresponderá às datas de início/fim da sua inclusão; a razão para a sua inclusão (justificação legislativa); alguns elementos cadastrais caracterizadores do contribuinte, no momento da inclusão, associados à perspetiva histórica da entrada e saída do cadastro. No SGRC W3, será criada um novo menu de Grandes Contribuintes, onde existirá uma nova funcionalidade que permitirá o registo (inserção/alteração) de um grande contribuinte (ou um novo período para um grande contribuinte que já tenha deixado de o ser), independentemente do tipo de contribuinte e da sua situação de atividade.
Conta-corrente entre os contribuintes e o Estado	Criação de um sistema de conta-corrente entre os contribuintes e o Estado à luz da Lei n.º 3/2022, de 4 de janeiro, que estabelece o regime de extinção de prestações tributárias por compensação com créditos de natureza tributária, por iniciativa do contribuinte, incluindo as retenções na fonte, tributações autónomas e respetivos reembolsos. Em 2023 entrou em produção e encontra-se disponível no portal da AT

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Controlo das Diligências Externas	Visa o registo e coordenação das ações externas, o seu planeamento e sancionamento; e a verificação da pertinência das ações, adequação de meios e sancionamento das mesmas. Em 2023 entrou em produção.
Customs Control Equipment Instrument (CCEI)	Projeto para modernização dos equipamentos existentes no Laboratório. Têm por base a utilização do instrumento de apoio financeiro instituído pelo Regulamento (EU) 2021/1077, de 24 de junho. O objetivo principal é o de permitir a obtenção de resultados adequados e equivalentes dos controlos aduaneiros em toda a União Europeia, promovendo uma gestão mais uniforme da fronteira aduaneira externa.
Declaração Modelo 1 (IMI)	Melhoria das comunicações efetuadas pelos municípios nos termos previstos no artigo 128º do CIMI e Portaria nº 213/2018, de 18/07, no sentido de aumentar a utilização dessa informação pelo contribuinte, peritos e Serviços de Finanças, contribuindo para a melhoria do serviço prestado pela AT.
Declaração Modelo 1 (IS)	No âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), foram desenvolvidos os trabalhos finais para a implementação da medida "Investimento TD-C17-i02: Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da AT" tendo sido disponibilizada a entrega da declaração Modelo 1 de Imposto do Selo sobre as transmissões gratuitas (ISTg), para o facto óbito no Portal das Finanças, e respetivo pré-preenchimento.
Desenvolvimento de procedimentos automáticos SIC/GFF	Em 2023 não foram desenvolvidas novas funcionalidades no âmbito deste projeto, aguardando-se o desenvolvimento do Sistema Aduaneiro de Liquidação – SAL/IEC.
Desenvolvimento dos formulários da Contribuição de Solidariedade Temporária	Com a entrada em vigor das contribuições de solidariedade temporárias sobre os setores da energia e da distribuição alimentar, tornou-se necessário proceder ao desenvolvimento dos modelos declarativos, elaborar a proposta de portaria que publicou esses modelos e desenvolver os projetos informáticos destinados à submissão das declarações pelos sujeitos passivos no Portal das Finanças. Os projetos englobaram ainda os necessários desenvolvimentos destinados à disponibilização das declarações em "Data Warehouse" e desenvolvimento dos respetivos documentos de correção. Adicionalmente, e face a constrangimentos no desenvolvimento das aplicações de submissão no Portal das Finanças, foi criado um plano de contingência que passou pela disponibilização de formulários interativos para a submissão das declarações por parte dos sujeitos passivos através do e-balcão e posterior encaminhamento, pela mesma via, da referência de pagamento, permitindo o cumprimento atempado da obrigação fiscal, assim como, assegurando, o futuro tratamento das declarações submetidas, seus pagamentos e demais informação, para incorporação e tratamento pelos sistemas informáticas da AT.
e.LAB.AT	Transformação digital das interfases de ligação entre as Alfândegas, a DSAFA e o Laboratório. O Sistema Laboratorial de Gestão de Análises, é um sistema informático integrado com o restante sistema de informação da AT e que permitirá gerir as amostras para análise laboratorial desde o seu envio até à emissão do Boletim de Análise.
Integração do IVA, IUC e IMT no âmbito do SGPP	Adaptação do Sistema de Gestão de Planos Prestacionais (SGPP), à semelhança do que já acontecia com o IRS e IRC, em ordem a acomodar a possibilidade de os contribuintes efetuarem o pagamento a prestações, em cobrança voluntária, das obrigações fiscais relativas às liquidações de IVA e IMT promovidas oficiosamente pelos Serviços da AT, bem como do IUC. Atualização da informação divulgada no Portal das Finanças e do folheto relativo ao pagamento em prestações das seguintes obrigações fiscais, em fase de cobrança voluntária: IRS, IRC, IVA, IMT e IUC.
Licenciamento Eletrónico	Conclusão de desenvolvimentos aplicacionais no sistema e-SLE, com introdução de melhorias funcionais nos processos desmaterializados e continuação dos trabalhos de desenvolvimento no âmbito das integrações com outros sistemas aduaneiros (SAL SAL Garantias e STADAIMPCAU), com finalização da documentação relativa aos requisitos funcionais. Acompanhamento dos trabalhos relativos ao futuro sistema de licenciamento do comércio externo de produtos agrícolas da DG AGRI da Comissão Europeia (ELAN 1 "L"), designadamente análise da documentação relativa às interfaces para os sistemas de licenciamento nacionais e futura ligação ao CSW CERTEX - da DG TAXUD.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
LIGAR (monitorização à distância)	Pretende-se com o programa LIGAR, recuperar o maior número possível de riscos fiscais anteriormente identificados, decorrentes de obrigações declarativas que constituem evidentes erros declarativos e potencial imposto em falta. Consoante a relevância das situações identificadas, o contacto é realizado, quer através de uma chamada telefónica, quer através de uma notificação, convidando os sujeitos passivos a proceder às regularizações necessárias e entrega do imposto em falta.
Modelo de Gestão por Competências	O ano de 2023 foi marcado pelo desenvolvimento e consolidação do Modelo de Competências. Para além da continuidade dos trabalhos iniciados nos anos transatos, destaca-se a consolidação dos Referenciais de Competências realizados pelas Comissões, tanto ao nível das Competências Organizacionais (CO) como das Competências de Suporte (CS). Houve igualmente um forte investimento na validação do modelo com recurso à realização de diversos testes de posicionamento na plataforma <i>Questionmark</i> . Foram apresentados os trabalhos e foi dado conhecimento aos responsáveis das áreas de negócio, para alinhamento com os objetivos do modelo com as necessidades da AT, permitindo que, de forma transversal, se comesasse a desenvolver a aplicação informática SGQC – Sistema de Gestão de Qualificação e Competências a qual fará a gestão automática de todo o processo do modelo da Gestão por Competências. Simultaneamente, foram iniciados os trabalhos na realização dos referenciais de formação no intuito de adequar os conteúdos à concretização dos PIP's e, assim a formação dar resposta aos objetivos de aprendizagem, utilizando as metodologias e cargas horárias respetivas.
Novo SIGIP	Desenvolvimento do novo sistema SIGIP adaptado ao CAU destinado a validar as declarações aduaneiras de importação submetidas no STADA Importação-CAU e a aplicar as medidas em vigor no SIGIP.
Novo Sistema de Contabilidade Aduaneira -SAL	Projeto em curso, de carácter estrutural para a área aduaneira da AT, que prevê a implementação de um novo circuito liquidador integralmente informatizado e integrado com os outros sistemas informáticos da AT, em particular os da área da Cobrança, da Inspeção e da Justiça Tributária e Aduaneira. Continuação dos trabalhos de desenvolvimento no âmbito das integrações com outros sistemas aduaneiros (SAL Garantias e STADAIMPCAU).
Pedidos de atribuição de NIF da Herança Indivisa no Portal das Finanças	Em 2023, visando a simplificação de procedimentos e a desmaterialização de processos, foi disponibilizada uma nova funcionalidade no Portal das Finanças, que permite ao Cabeça de Casal solicitar a atribuição do NIF à Herança Indivisa (HI). Na sequência da participação do pedido de atribuição de NIF da HI, são enviadas notificações (eletrónicas se o contribuinte tiver aderido a um dos canais existentes: NCEPF e CPE-ViaCTT) para todos os Herdeiros indicados pelo declarante, informando-os de que fazem parte de uma HI, qual o Autor da Herança, bem como, da possibilidade de consulta da respetiva informação.
Ponto único na AT para receção das notificações em contencioso previsto no art.º 97º do CPPT	Projeto em curso. A sua implementação vai permitir centralizar num único ponto todas as notificações oriundas dos tribunais administrativos e fiscais dirigidas à AT.
Possibilidade de entrega de contencioso judicial e administrativo no Portal das Finanças	Projeto implementado. Permite via Portal das Finanças a entrega da petição inicial e documentos probatórios por <i>upload</i> direto pelo autor ou mandatário, em contencioso judicial ou administrativo. Pretende-se, contudo, o alargamento da possibilidade de interação entre contribuintes ou mandatários com a AT, acrescendo a possibilidade de entrega de mais documentação e pronuncia em audição prévia.
Possibilidade de entrega de documentação relativa a processos de contraordenação no Portal das Finanças	Projeto não iniciado. Irá permitir a possibilidade de entrega de documentação relativa a processo de contraordenação diretamente no Portal das Finanças, agilizando e melhorando a comunicação com o contribuinte.
Quiosques atendimento	Este projeto ainda não foi iniciado. A AMA encontra-se a reformular o modelo de atendimento nas lojas do cidadão, com a introdução de soluções similares.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Reforma do modelo de Avaliação da Propriedade Rústica	Foi dado cumprimento ao marco do PRR 17.16.1, relativo aos “progressos alcançados no sentido da disponibilização e operacionalização da versão final do sistema de informação que apoia a avaliação simplificada da propriedade rústica”. O objetivo geral do novo modelo de avaliação é o de estimar, através de modelo econométrico e de ferramentas de geoprocessamento de dados geográficos, o valor de um prédio rústico, para fins fiscais, com base na sua geometria, área e aptidão biofísica, tendo em conta variáveis económicas e ecológicas incentivadoras do uso eficiente do solo e desincentivadoras do seu abandono.
Reformulação da rede de comunicações da AT através de tecnologias que permitam um maior foco na segmentação e segurança	Foi adjudicado o concurso publico internacional e está em fase de implementação a evolução da rede de comunicações da AT, com uma maior flexibilidade de gestão, que facilitará a alocação de recursos de rede através de configurações específicas, que disponibilizarão, em tempo, maior capacidade da rede e maior granularidade dos aspetos de segurança em qualquer ponto de acesso à rede, de modo a responder às exigências e desafios do crescimento que os sistemas de informação da AT vão obrigando ao longo do tempo e para fazer face às ameaças dos ciberataques, garantindo assim ajustar a oferta a essa procura de maior capacidade em face de novas realidades aplicacionais e dos novos modelos de organização do trabalho.
Reformulação do processo de atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros	Em fevereiro de 2023, foi celebrado o protocolo de colaboração para partilha de informação no âmbito dos pedidos de proteção temporária para emissão de título de residência a cidadãos ucranianos e de outras nacionalidades deslocados da Ucrânia, por força da guerra. Em abril de 2023, tiveram início os trabalhos relativos à adaptação dos sistemas e a celebração de Protocolo para estabelecer os termos e as condições de partilha de informação, entre a AIMA e a AT, para efeitos de atribuição automática do NIF; entre a AIMA e a SS/II, para efeitos de atribuição automática do Número de Identificação de Segurança Social; e entre a AIMA e a SPMS/ACSS, para efeitos de atribuição automática do Número Nacional de Utente, através da Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (IAP). Com o envolvimento da AIMA, foi revisto o atual processo de atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros, tendo em vista a implementação de um circuito integrado, a replicar em grande medida o circuito existente quanto ao Cartão do Cidadão. O modelo a implementar, permitirá simplificar e tornar mais eficiente a atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros.
SECERT	Foi elaborada e submetida nova ficha de pedido, com a designação SECERT- Emissão de Certidões - Manutenção Evolutiva e Corretiva - Intranet e Internet - pedidos de emissão através do Portal das Finanças. Esta ficha de pedido vem na sequência dos trabalhos desenvolvidos para evolução do Sistema de Emissão de Emolumentos e Certidões (SECERT), que visa evitar deslocação aos Serviços. Os pedidos de certidões passarão a ser solicitados através do Portal das Finanças, incluindo os que eram efetuados presencialmente ou via e-balcão. Será um procedimento digital, evitando custos com papel e impressões. Foi elaborada proposta de alteração legislativa para efeitos de gratuidade das certidões emitidas pelo SECERT e a respetiva atualização do Regulamento das Custas dos Processos Tributários e Tabela anexa.
Sistema de Contabilidade Aduaneira – Garantias (SCA – Garantias)	Foram desenvolvidas várias atividades de adaptação deste sistema na sequência da entrada em produção, em janeiro de 2023, nos serviços desconcentrados aduaneiros, do Sistema Local de Cobrança (SLC), em particular quando a garantia tem a forma de depósito em numerário.
Sistema de Profiling e Segmentação (SPS)	Foram efetuados trabalhos de estudo e análise ao nível das metodologias e técnicas a desenvolver, e seleção de grupos alvo a aplicar.
Tributação das embalagens de utilização única de alumínio	Foi desenvolvido o trabalho preparatório. Contudo, a Portaria n.º 270/2023, de 29/8, que alterou a Portaria n.º 331-E/2021, de 31/12, adiou a aplicação da contribuição às embalagens de alumínio ou multimaterial de alumínio para 01.01.2024. Posteriormente, a Lei n.º 82/2023, de 29/12 (OE 2024) revogou a Portaria n.º 331-E/2021, remetendo a regulamentação da contribuição prevista no seu artigo 278.º para nova portaria, ainda por elaborar (artigo 49.º-P da Lei n.º 82-D/2014, de 31/12, aditado pelo referido artigo 278.º). Assim, a “nova” contribuição sobre as embalagens não tem aplicabilidade.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
Vigilâncias	Desenvolvimento do novo sistema de envio das Vigilâncias Comunitárias relativas às declarações de introdução em livre prática, adaptado ao novo sistema declarativo STADA Importação-CAU.

3.3 Medidas de modernização administrativa (Programa SIMPLEX+)

No âmbito do Programa Simplex+, foram implementados, ou encontram-se em implementação, os seguintes projetos relevantes para a relação da AT com os contribuintes.

Projeto	Trabalhos desenvolvidos
e-TaxFree mobile (medida #62/2019)	Encontram-se em curso os desenvolvimentos informáticos para efeitos de criação da aplicação móvel associada ao e-TaxFree.
Declarar atividade + Simples (medida #26/2020)	Esta medida teve como intuito simplificar o preenchimento das declarações de início/alteração/cessação de atividade, aos contribuintes singulares e HI, que não possuam contabilidade organizada. A sua implementação foi faseada. Foi disponibilizado o serviço de preenchimento da nova declaração de alterações, o qual complementa os anteriormente disponibilizados para novas declarações de início de atividade (desde julho de 2022) e de cessação de atividade (outubro de 2022). Este formato inovador e intuitivo veio permitir que o preenchimento das declarações se realize de forma interativa, através de um conjunto ordenado de perguntas, respostas e enquadramentos calculados, que orientam o contribuinte durante todo o processo, com o recurso a inferências e deduções, utilizando a informação já registada na AT, por forma a reduzir o volume de dados a inserir manualmente. Esta interação consubstancia-se ainda num apoio permanente durante todo o preenchimento, que orienta e esclarece o contribuinte, simplificando o cumprimento das obrigações declarativas e das principais obrigações fiscais associadas, o que reduz riscos de incumprimento e de erros no preenchimento. Em suma, o contribuinte acede a toda a informação relativa ao exercício da sua atividade (consultar os dados da atividade), reforçando a aposta da maior proximidade ao utilizador, na comunicação das Declarações de Atividade (abertura, alteração e cessação de atividade) e, consequentemente, no cumprimento voluntário das obrigações fiscais. A par da disponibilização das novas declarações de atividade, foi ainda criada a área da Atividade, onde o contribuinte pode submeter as declarações de cadastro, obter os respetivos comprovativos e ainda consultar a sua situação cadastral.

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

A avaliação do desempenho da AT, em 2023, situou-se nos 109,2%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos operacionais da AT.

Destacam-se, os seguintes contributos positivos para a realização das metas fixadas:

- Capacidade de mobilização e adaptação à mudança;
- Resiliência e capacidade técnica dos profissionais da AT;
- Processos de negócio tendencialmente mais simples e suportados em sistemas de informação estáveis e com elevado grau de integração;
- Abrangência da oferta de serviços digitais;
- Diversificação dos canais de atendimento disponibilizados ao contribuinte;
- Utilização generalizada de novas tecnologias e dispositivos móveis;
- Estreita cooperação com entidades públicas nacionais, outras administrações fiscais e aduaneiras e organizações internacionais.

Este bom desempenho foi alcançado apesar dos constrangimentos enfrentados pela AT no exercício da sua atividade, dos quais se realçam os seguintes:

- Necessidade permanente de adaptação dos sistemas informáticos para fazer face à constante produção legislativa;
- Alargamento das atribuições da AT com a operacionalização de medidas extraordinárias decretadas pelo Governo, e de concretização em muito curto espaço de tempo;
- Crescente interligação da AT com outras áreas da administração pública e inerente necessidade de afetação de recursos a essa atividade;
- Carência de recursos humanos com habilitações em áreas específicas do negócio;
- Transferência intergeracional de conhecimento dificultada, pelo crescente número de saídas por aposentação e o reduzido número de entradas de novos trabalhadores;
- Necessidade de formação contínua dos profissionais da AT face à complexidade e instabilidade da legislação tributária e aduaneira, em ordem a assegurar a qualidade do serviço prestado;
- Sofisticação das práticas de planeamento fiscal abusivo e de evasão e fraude fiscais.

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 28/06, que adaptou à AT os subsistemas SIADAP 2 e 3, estabelecidos na Lei n.º 66-B/2007, de 28/12, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31/12, 55-A/2010, de 31/12 e 66-B/2012, de 31/12, traduzindo-se na monitorização dos QUAR definidos superiormente, quer para a Direção-Geral, quer para todas as unidades orgânicas (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. Estas atividades de monitorização e controlo visam 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.

De referir, também, que no âmbito da análise e acompanhamento efetuados nas reuniões do CAAT é dada especial atenção aos indicadores em risco e são discutidas ações/medidas de correção.

Em 2023, no decorrer da monitorização mensal, foram revistas as metas de quatro indicadores:

- “Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)”, tendo a meta sido revista em baixa de [75%-85%] para [70%-80%], pelo Despacho n.º 259/2023-XXIII, de 16/10/2023, do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais. Esta alteração teve como fundamento o acréscimo significativo no primeiro semestre do ano do número de chamadas recebidas em comparação com o período homólogo de 2022, o que se ficou a dever ao elevado número de contribuintes que contactaram a AT para obter esclarecimentos relacionados com as medidas extraordinárias de apoio às famílias que foram sendo implementadas em 2023 pelo governo (complemento garantia infância, apoio extraordinário às rendas) e também relacionados com a entrega da declaração de IRS, o pagamento do reembolso e o IMI.

A par com o decréscimo generalizado de recursos humanos na AT e a necessidade de ser assegurado o atendimento através dos restantes canais, designadamente o presencial, inviabilizando a afetação de mais recursos humanos ao CAT. Verificou-se mesmo a necessidade de reafetação de recursos humanos ao atendimento presencial, como reflexo da normalização deste canal de atendimento.

- “Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)”, tendo a meta sido revista em baixa de [3-4] meses para [3-4,2] meses.
- “Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)”, tendo a meta sido revista em baixa de [57%-67%] para [45%-57%].
- “Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)”, tendo a meta sido revista em baixa de [0,26%;0,30%] para [0,26%;0,32%].

A necessidade de revisão dos três últimos indicadores (autorizada pelo Despacho n.º 342/2023-XXIII, de 20/12/2023, do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais) deveu-se ao acréscimo, em 2023 face ao ano anterior, não previsível, do número de processos de Reclamações Gratuitas e de Recursos Hierárquicos e também à falta de capacidade da AT para reforçar as equipas afetas à resolução destes processos, devido ao decréscimo significativo dos seus recursos humanos, à crescente complexidade do trabalho enfrentado e à necessidade de continuar a assegurar outras áreas não menos importantes da atividade da AT.

6. Recursos humanos, financeiros e materiais

6.1 Recursos humanos

Em 2023, a taxa média de utilização² dos recursos foi de 87,2% face ao planeado (11.625), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 10.134, valor ligeiramente inferior (-3,4%) face ao existente no início do ano (10.488 efetivos).

Realizando uma análise comparativa com o planeado para 2023, apresentada no quadro abaixo, é possível verificar um valor realizado inferior em 1.491 trabalhadores, consequência, essencialmente, da dificuldade em repor o elevado número de trabalhadores saídos por motivo de aposentação (623) e falecimento (16).

De salientar, também, um desvio bastante acentuado entre o valor previsto e o executado em determinadas carreiras, resultado das dificuldades sentidas pela não emissão de despachos autorizadores de abertura de procedimentos concursais que a AT tinha proposto e, em menor escala, no menor índice de concretização dos mecanismos de mobilidade intercarreiras na Administração Pública.

Informação adicional relativa a área dos recursos humanos pode ser consultada na síntese do Balanço Social disponível no anexo 5 do presente Relatório.

Recursos humanos 2023

Recursos Humanos	Realizado 2022 (31/12/2022)	Planeado 2023	Realizado 2023 (31/12/2023)	Desvio 2023 face ao planeado	Desvio 2023 face a 2022
Dirigente - Direção Superior	15	17	15	-2	0
Dirigente Intermédio	268	246	272	26	4
Chefia Tributária	1134	1179	1043	-136	-91
Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira (a)	2931	3337	3100	-237	169
Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	1541	1856	1604	-252	63
Investigação Tributária*	6	6	6	0	0
Técnico Superior (a)	568	598	604	6	36
Especialista de sistemas e tecnologias de informação (a)	95	159	94	-65	-1
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto*	2073	2126	1681	-445	-392
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	2	2	2	0	0
Secretário Aduaneiro*	156	162	132	-30	-24
Técnico de sistemas e tecnologias de informação	55	98	55	-43	0
Verificador Auxiliar Aduaneiro*	521	532	421	-111	-100
Assistente Técnico	845	975	853	-122	8
Assistente Operacional	278	332	252	-80	-26
	10 488	11 625	10 134	-1 491	-354

a) inclui Chefes de Projeto EPM

* carreiras subsistentes

Em 2023, a gestão dos recursos humanos da AT mostrou-se particularmente complexa, uma vez que, face ao elevado número de saídas por aposentação, que representou um aumento de 99,7%, tornou-se absolutamente prioritário o incremento de medidas suscetíveis de fazer face ao elevado número de saídas, ao crescimento das cargas de trabalho e da complexidade das competências da AT. O reforço de determinadas áreas fulcrais, assegurando o recrutamento de efetivos, mais jovens

² (Nº de efetivos no final do ano / Nº efetivos planeados para o ano) * 100

e com mais e novas valências, e bem como promover a elevação dos níveis de motivação dos trabalhadores, mantiveram-se como prioridades.

Assim em 2023 destaca-se:

- Conclusão de dois concursos - recrutamento externo - num total de 198 postos de trabalho para a carreira de inspetores tributários e aduaneiros (178 candidatos) e para 20 especialistas em informática, atual carreira de especialista de sistemas e tecnologias de informação - em ambos os casos destinados a candidatos sem ou com vínculo público - o primeiro, com o período experimental (PE) de 15 meses, a decorrer, e o segundo (com duração de 180 dias), a iniciar em 2024. Estes concursos já apresentam resultados ao nível da ligeira subida da taxa de emprego jovem;
- Apresentação/reiteração de um plano plurianual de recrutamentos na AT, abrindo já em 2024, mais dois concursos (para candidatos com e sem vínculo de emprego público), para as carreiras de gestão e inspeção tributária e aduaneira e de especialista de sistemas e tecnologias de informação;
- Conclusão dos concursos previstos no artigo 38.º (n.ºs 3 e 6) do Decreto-Lei n.º 132/2009 envolvendo, respetivamente, 2.312 e 37 trabalhadores (iniciando-se o PE em 2024).
- A concretização de 633 alterações obrigatórias do posicionamento remuneratório, promovidas pela conclusão do ciclo SIADAP 2021/2022;
- Conclusão da grande maioria dos concursos de acesso abertos para as carreiras subsistentes ou não revistas e respetivo acompanhamento dum total de 20 concursos;
- Acompanhamento do PE na carreira de gestão e inspeção tributária e aduaneira (GITA) no âmbito da mobilidade intercarreiras de técnicos superiores para esta carreira especial, e que se encontra em fase de conclusão, prevendo-se que a respetiva consolidação na carreira de GITA ocorra em 2024;
- Conclusão dos procedimentos administrativos relativos à mobilidade intercarreiras para a carreira de técnico de administração tributária e de técnico superior aduaneiro;
- Abertura e acompanhamento dos procedimentos concursais para os cargos de direção intermédia de 1.º e de 2.º graus;
- Revisão das carreiras de Informática – Decreto-Lei n.º 88/2023, 10/10 - Transição para as novas carreiras, envolvendo 175 trabalhadores;
- Preparação dos procedimentos conducentes à concretização do regime especial de aceleração do desenvolvimento das carreiras – Decreto-Lei n.º 75/2023, de 29/08, aplicável a todos os trabalhadores da AT (carreiras do regime especial e subsistentes e das carreiras de informática e do regime geral) e que reúnam os requisitos cumulativos legalmente previstos, a concretizar em 2024.

Nas demais matérias, destaca-se:

- Análise dos diversos diplomas legais publicados neste âmbito e durante o ano de 2023, com a consequente elaboração de orientações para os serviços e trabalhadores, com especial incidência na atualização da programação dos procedimentos acima elencados;

- A desmaterialização das provas previstas nos respetivos procedimentos concursais, conferindo eficiência e eficácia ao processo;
- A formalização progressiva do regime de teletrabalho, dando-se prioridade absoluta às situações de teletrabalho obrigatório que não sejam passíveis de serem integradas na proposta de organização de teletrabalho da unidade orgânica, conforme orientações técnicas emanadas nesta matéria;
- A proposta de uma aplicação informática que permita a formalização dos pedidos de teletrabalho e respetivas autorizações suportadas em circuitos automáticos e modelos padronizados, conferindo eficiência e celeridade ao procedimento;
- Manutenção dos trabalhos conducentes à elaboração dos diplomas regulamentares do Decreto-Lei n.º 132/2019, de 30/08;
- Manutenção dos trabalhos conducentes à implementação na AT de um sistema de gestão por competências/avaliação permanente, na sequência da publicação do citado diploma;
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos, necessária para a conclusão do processo avaliativo em SIADAP 2 (2021) e acompanhamento do processo avaliativo em SIADAP 2 (2022) e SIADAP 3 (ciclo 2021/2022) que, como referido, permitiu a concretização de 633 alterações obrigatórias do posicionamento remuneratório;
- Racionalização e otimização na afetação dos recursos humanos existentes;
- Ao nível internacional, no ano de 2023, a AT acompanhou os trabalhos da OCDE no *Forum on Tax Administration* (FTA) no *Community of Interest* (COI) relativo aos Recursos Humanos.

6.1.1 Igualdade de género

A AT rege-se pelo princípio geral de igualdade e de não discriminação e conforma a sua atuação com o mesmo, tanto quando recruta novos trabalhadores, como no acesso a cargos de direção ou de chefia, vigorando, em ambos os casos, o princípio do mérito e a sujeição a prévio procedimento de seleção, sendo parte integrante da sua cultura organizacional.

A evolução em matéria de género dos trabalhadores da AT tem vindo a refletir uma situação gradualmente mais paritária, atingindo, no final de 2023, uma Taxa de Feminização de 60,6%. Essa evolução paritária tem-se vindo a registar, também, ao nível dos cargos de direção e de chefia.

O atual contexto da AT, em matéria de paridade, é, assim, resultado não só da aplicação dos citados princípios de igualdade e de não discriminação, mas também se enquadra num contexto mais abrangente de maior taxa de formação académica da população portuguesa em geral, e da população feminina em particular, uma vez que o exercício de funções na AT se caracteriza por um elevado grau de tecnicidade e de especialização.

Tendo em conta que a compatibilização entre a vida profissional e as obrigações decorrentes da vida familiar é um dos fatores estruturais da eventual discriminação, principalmente no que respeita ao acesso a cargos de direção ou chefia, para que a AT possa manter o atual contexto paritário tem-se assegurado o acesso indiferenciado a todos os seus trabalhadores a formação interna

qualificante, permitindo, deste modo, que estejam em igualdade de circunstâncias para acesso a funções e/ou cargos de maior responsabilidade.

Quando se trate de trabalhador/pai ou de trabalhadora/mãe, aplica-se a legislação vigente em matéria de licenças, faltas e dispensas relacionadas com a especial proteção da parentalidade, assim como a flexibilidade de horário ou novas formas de organização do trabalho, mantendo, desta forma, uma situação de igualdade entre os elementos masculinos e femininos, promovendo a corresponsabilização.

Ao nível internacional, no ano de 2023 a AT acompanhou os trabalhos da OCDE no *Forum on Tax Administration* (FTA) no COI do *Gender Balance Network* (GBN), demonstrando a relevância dada ao tema.

6.2 Recursos financeiros

Em 2023, a despesa total da AT foi de 693,5 milhões de euros, 4,2% superior à despesa do ano anterior, conforme mostra o quadro seguinte.

Recursos financeiros em 2023

(milhões de euros)

	2022	2023	2023/2022 em %	2023 % do total
Despesas com pessoal	485,8	503,7	3,7	72,6
Aquisição de bens e serviços	125,9	142,8	13,4	20,6
Outras despesas correntes	3,5	1,9	-43,7	0,3
Despesas restantes	5,0	6,3	26,1	0,9
Despesas correntes	620,2	654,7	5,6	94,4
Despesas de capital	45,3	38,8	-14,4	5,6
Despesas de capital	45,3	38,8	-14,4	5,6
Total	665,5	693,5	4,2	100,0

As despesas com pessoal representaram 72,6% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços com 20,6%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2023, representaram 5,6% da despesa global.

Em 2023, a gestão dos recursos financeiros, assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Assegurar a manutenção e atualização dos dados de todos os trabalhadores da AT no GeRHuP, com vista ao pagamento de todos os abonos mensalmente;
- Assegurar a validação dos boletins de itinerários, oriundos de todas as unidades orgânicas da AT, por forma a ser efetuado o correto pagamento aos trabalhadores;
- Elaboração e submissão do orçamento da AT e do FET à tutela;
- Monitorização do orçamento, de forma a garantir a dotação necessária aos encargos da AT ao longo do ano;

- Apresentação da conta de gerência da AT e do FET ao Tribunal de Contas;
- Gestão dos fundos de maneo da DSGRF que, por força do cumprimento da Unidade de Tesouraria do Estado, incorporaram os restantes fundos de maneo dos diversos serviços periféricos.

6.2.1 Fontes de financiamento

Os recursos financeiros utilizados pela AT, em 2023, proveem de cinco fontes de financiamento, conforme discriminado no quadro seguinte.

Recursos financeiros 2023 – fontes de financiamento
 (milhões de euros)

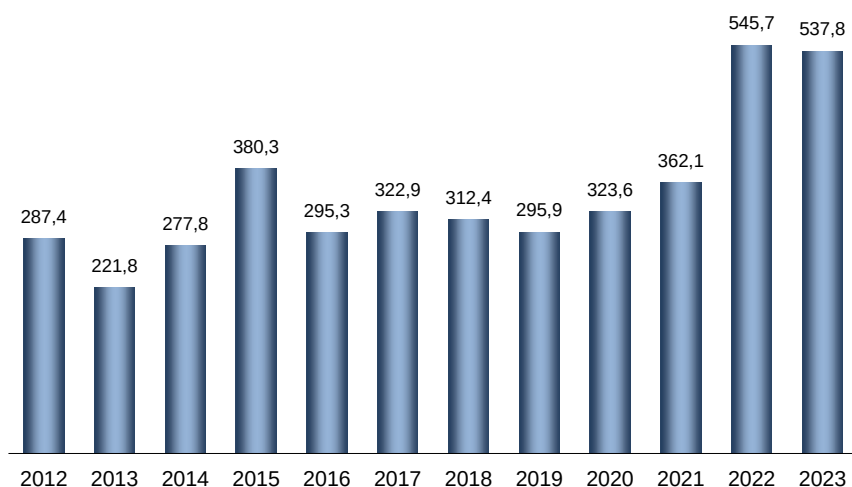
	Realizado	% face ao total
Receitas gerais provenientes do OE	155,5	22,4
Receitas próprias	375,0	54,1
Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores	63,9	9,2
Receitas do FET	98,1	14,1
Fundos comunitários	1,1	0,2
Total	693,5	100,0

Verifica-se, assim, que, em 2023, a maior parte da despesa realizada pela AT foi financiada por receitas próprias e pelas receitas gerais provenientes do OE, tendo o FET e a transição de saldo suportado o remanescente. De realçar que os fundos comunitários também suportaram uma parte da despesa.

Receitas próprias

As receitas próprias da AT, em 2023, ascenderam a 537,8 milhões de euros, o que significa que registaram um decréscimo de 7,8 milhões de euros face a 2022. O despacho interno do Ministro das Finanças n.º 157/2023/MF, de 5 de julho, possibilitou um acréscimo de receita própria no montante global de 280,4 milhões de euros.

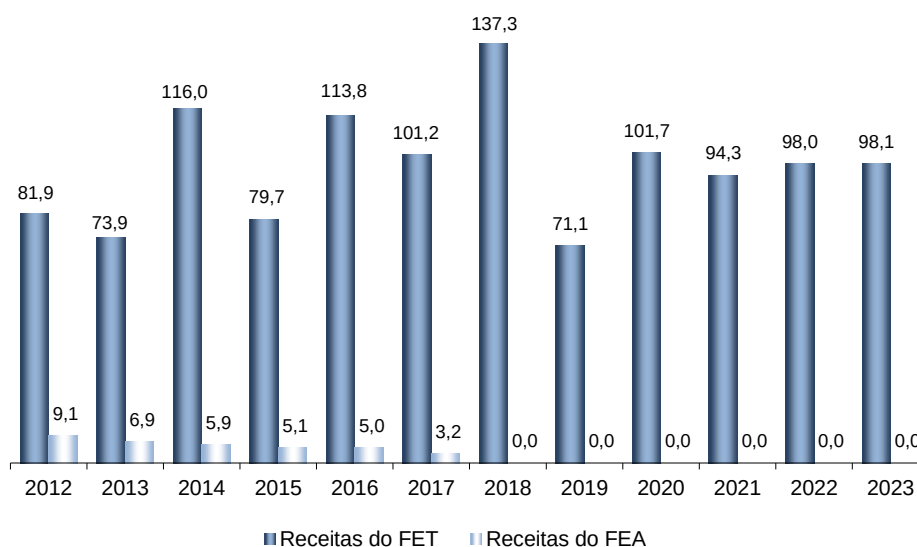
Receitas próprias (milhões de euros)



Fundo de Estabilização Tributária (FET)

A receita do FET não tem um comportamento regular ao longo dos anos, regista-se, porém, uma tendência decrescente desde 2018. Relativamente ao FEA importa registar que foi extinto, por fusão no FET, por força da publicação do Decreto-Lei n.º 113/2017, de 07/09, sendo os seus ativos, bem como a receita, incorporados no FET a partir daquela data.

Receitas do FET e FEA (milhões de euros)



Projetos comunitários

Durante o ano de 2023 foram executados 15 projetos comunitários, apresentados no quadro seguinte.

Execução financeira dos projetos comunitários (milhões de euros)

	Plano Financeiro aprovado			Execução/Incentivo recebido		
	Total de investimento	Despesa elegível	Incentivo	Despesa certificada	Reembolso/ Pré-financ.	
					2023	Acumulado
Alfândegas sem Papel-Reengenharia, Reajustamento e Interoperabilidade dos Sistemas Nacionais	6,7	2,3	1,3	1,99	0,05	1,12
Autoridade Tributária em Segurança	0,4	0,27	0,23	0,4	0,03	0,23
Aquisição de Equipamento não Intrusivo de Controlo de Contentores de Leixões	2	1,33	1	1,16	—	1,37
Gestão Integrada de Atividades por Conta Própria, em Suporte Multiplataforma	1	1	0,57	1	—	0,44
Gestão de Conhecimento Orientado ao Contribuinte	0,78	0,52	0,45	0,77	0,1	0,44
E-Balcão Inteligente	0,3	0,2	0,17	0,3	0,11	0,17
Aquisição de Equipamento não Intrusivo de Controlo de Contentores de Setúbal	1,9	1,9	1,52	1,14	—	1,39
Scanner Lis Airport	0,15	0,12	0,1	0,05	—	0,05
Fatura sem Papel	0,48	0,39	0,22	0,39	0,01	0,22
Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da AT	67,43	43	43	—	4,73	10,7
Capacitação da Administração Pública – Formação de trabalhadores e Gestão do Futuro	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
C13. Eficiência Energética em Edifícios/TC-C13-i02: Eficiência energética em edifícios da administração pública central _ Reabilitação Energética do Edifício Satélite	6,14	5	5	—	1	1
C13. Eficiência Energética em Edifícios/TC-C13-i02: Eficiência energética em edifícios da administração pública central _ Reabilitação Energética do Edifício da DF Setúbal	0,2	0,17	0,17	—	0,03	0,03
Customs Control Equipment for the Portuguese Border Crossing Point s – CCEI	21,99	17,88	14,3	—	—	7,15
Equipment for the Portuguese Customs Laboratory – CCEI	1,01	1,01	0,81	—	—	0,41
Despesa Total	110,59	75,2	68,94	7,3	6,16	24,82

Durante o ano económico de 2023, receberam-se destes projetos comunitários incentivos no montante total de 6,16 milhões de euros, correspondendo à soma de 5,13 milhões de euros de receita comunitária recebida de reembolsos e de 1,03 milhões de euros proveniente de pré-financiamentos/adiantamentos de dois projetos. Em termos acumulados, estes projetos apresentam uma execução de 24,82 milhões de euros.

No âmbito dos projetos financiados pelo PRR, a AT iniciou, em 2023, a execução de dois projetos, nomeadamente:

- TC-C13-i02: Eficiência energética em edifícios da administração pública central _ Reabilitação Energética do Edifício Satélite;
- TC-C13-i02: Eficiência energética em edifícios da administração pública central _ Reabilitação Energética do Edifício da DF Setúbal.

E, no âmbito do *Customs Control Equipment Instrument* (CCEI), foram aprovadas as seguintes candidaturas:

- *Customs Control Equipment for the Portuguese Border Crossing Points – CCEI;*
- *Equipment for the Portuguese Customs Laboratory – CCEI.*

6.2.2 Despesa realizada

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2023 por fontes de financiamento. A análise do quadro permite concluir que 98,6% das receitas gerais (receitas de impostos, provenientes do Orçamento do Estado), se destinaram a despesas com pessoal. As receitas próprias da AT financiaram 98,5% das despesas com aquisições de bens e serviços e 97,2% das despesas de investimento, bens de capital.

Recursos financeiros 2023 – despesa por fontes de financiamento (milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	155,5	341,2	59,9	98,1	0,0	654,7
Despesas com pessoal	153,4	231,9	20,3	98,1	0,0	503,7
Aquisição de bens	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	6,7
Aquisição de serviços	2,1	94,3	39,6	0,0	0,0	136,0
Outras despesas correntes	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	1,9
Despesas restantes	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	6,3
Aquisição de bens de capital	0,0	33,8	3,9	0,0	1,1	38,8
Edifícios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros	0,0	33,8	3,9	0,0	1,1	38,8
Despesa Total	155,5	375,0	63,8	98,1	1,1	693,5

Despesas com pessoal

Em 2023, as despesas com pessoal apresentaram um aumento de 3,7%, em relação a 2022.

Despesas com pessoal 2023 (milhões de euros)

	2022	2023	2023/2022 em %
Remunerações certas e permanentes	313,8	323,7	3,2
Abonos variáveis ou eventuais	79,5	84,6	6,4
Segurança social	92,6	95,4	3,1
Total	485,8	503,7	3,7

Despesas em outros bens e serviços

Em 2023, relativamente a 2022, verificou-se um acréscimo de 3,3% na despesa das principais rubricas, explicado, essencialmente, pelo acentuado acréscimo das despesas com bens e serviços informáticos e CTT de 12,7% e 9,1%, respetivamente, contrastando com uma diminuição das despesas com rendas e custas processuais e taxas de justiça.

Despesas com outros bens e serviços 2023 – principais rubricas
 (milhões de euros)

	2022	2023	2023/2022 em %
Rendas	32,0	26,3	-17,9
CTT	26,6	29,0	9,1
Bens e serviços de informática	77,9	87,7	12,7
Avaliadores	2,8	2,9	1,2
Custas processuais e taxas de justiça	7,7	5,9	-22,4
Total	147,0	151,8	3,3

6.2.3 Despesas com publicidade institucional

Em 2023, as despesas com ações publicitárias ascenderam a 37.916,32 euros.

6.2.4 Contratação pública

Em 2023, continuou-se a colocar o foco nas atividades relacionadas com as candidaturas ao abrigo do PRR e ao abrigo do apoio financeiro para equipamentos de controlo aduaneiro, instituído pelo Regulamento (UE) 2021/1077 (CCEI) e, consequentemente, executar diversos procedimentos aquisitivos e preparar outros que irão ser concluídos no ano de 2024.

No quadro seguinte são apresentados, relativamente à contratação pública em 2023, o número de procedimentos realizados, concluídos e em curso, bem como os montantes envolvidos.

Contratação pública 2023 – tipo de procedimento

	Nº procedimentos realizados				Despesa	
	Concluídos	Em curso	Total	% do total	Milhões de euros	% do total
Ajuste direto e Consulta Prévia	120	29	149	34%	14 530	20%
Acordo Quadro	27	2	29	7%	6 747	9%
Contrato público	100	160	260	59%	50 138	70%
Total	247	191	438	100%	71 415	100%

Os valores por tipo de procedimento refletem o facto de estar ainda em tramitação o concurso para a contratação do novo acordo quadro de aquisição de serviços de informática para desenvolvimento aplicacional. Tal teve como consequência que, a partir de determinado momento temporal, este tipo de procedimento (acordo quadro) tivesse sido substituído por procedimentos por concurso público (nomeadamente por concursos limitados por prévia qualificação).

Assinala-se, assim, que esta categoria de procedimento (concurso público e concurso limitado por prévia qualificação) foi a mais representativa, quer quantitativamente (59%), quer em termos de valor da despesa (70%).

Em comparação com ano anterior, o total de procedimentos realizados apresentou um decréscimo de cerca de 29%, sendo que os procedimentos “concluídos” diminuíram cerca de 40%. De assinalar, contudo, um crescimento muito substancial nos concursos públicos (83%).

De salientar que foram submetidos ao Tribunal de Contas 10 contratos, os quais obtiveram o legal e competente “Visto”.

Ainda na área da contratação pública, mantiveram-se os vetores essenciais:

- Incremento do número de procedimentos por via de concursos públicos: aplicação de princípios fundamentais da Contratação Pública - mais transparência e melhor concorrência - ainda que este incremento seja reflexo da não conclusão do concurso para a contratação do novo acordo quadro;
- Agregação de várias necessidades num único procedimento (aquisição por lotes): racionalização de meios (247 procedimentos, geraram 278 contratos), o que permitiu uma economia processual de cerca de 13%;
- Incremento de contratos de despesas operacionais (OPEX) a mais de um ano: foi conseguida uma estabilidade contratual entre 24 a 36 meses para 23 contratos, que permitirá uma diminuição do número de procedimentos, estimada em 9%, nos anos de 2024 e 2025.

6.2.5. Logística

No ano de 2023, a área de logística deu continuidade a objetivos de 2022, nomeadamente, a renovação da frota, e a execução da destruição de bens – como reflexo do resultado do indicador SIADAP partilhado por todas as unidades orgânicas da AT, “Prazo para atualização do inventário da documentação e da lista de bens para abate.

Mantiveram-se, também, os programas de saneamento e limpeza de instalações, recolhendo-se os bens abatidos e demais resíduos existentes (*toners*, papel, entre outros), que foram, posteriormente, destruídos em centros de reciclagem legalmente habilitados, mantendo os objetivos de assegurar os níveis de segurança e higienização dos locais de trabalho, e de libertação de espaços ocupados com material desnecessário, permitindo uma melhor racionalização das instalações. Deste programa resultou a recolha e envio, para centros de reciclagem, de mais de 245 toneladas de resíduos, contribuindo, mais uma vez, para a redução da pegada ecológica, através do encaminhamento de resíduos para o circuito de reciclagem definido pela Agência Portuguesa do Ambiente.

Esta atividade representou uma intervenção em 80 instalações da AT.

Se compararmos com o ano transato (398 toneladas), verifica-se um decréscimo de 32%, contudo, isso resulta do esforço que foi feito em anos transatos através deste programa de saneamento e limpeza de instalações e espaços.

Importa também reter a atividade desenvolvida na área de Gestão do Património da AT, e na qual:

- Foram analisados 266 pedidos de abate de bens;
- Foram abatidos ao imobilizado 3.647 bens;
- Foram registados no imobilizado 4.111 bens.

Conscientes do atual estado da frota automóvel da AT, foram analisados 84 veículos, tendo sido propostos para a afetação à frota da AT 4 veículos, os quais já foram autorizados.

A exemplo de anos anteriores, verificou-se que esta reduzida taxa de aproveitamento é consequência do facto das viaturas analisadas terem, na sua esmagadora maioria, mais de 18 anos desde a 1.ª matrícula, além de não terem uma adequação técnica e funcional para integrarem a frota da AT.

Ainda relacionado com a frota da AT, foram instruídas para submissão à tutela a proposta de aquisição de viaturas, bem como a proposta de aluguer de viaturas em sistema AOV, as quais se esperam venham a obter em 2024 a autorização para a assunção de encargos plurianuais por parte da Secretária de Estado do Orçamento.

No fim de 2023, estava em fase final da conclusão do Regulamento de utilização de viaturas da frota automóvel da AT, o qual já havia sido validado em CAAT, e que se encontrava em consulta pública aos órgãos sindicais representativos dos trabalhadores da AT.

Na prossecução do compromisso de racionalização e economia de recursos, através da centralização da entrada de correspondência nos Serviços Centrais, o Núcleo de Gestão Documental (NGD), foram tratados cerca de 44.123 registos, o que representou um acréscimo de 12% relativamente ao ano transato.

Importa ainda referir que foi assegurado a gestão e execução do contrato de segurança e vigilância humana em 26 instalações, bem como do contrato de limpeza regular em 329 instalações, além de se ter assegurado de forma pontual, a substituição dos recursos humanos da AT encarregues desta função, que se encontram em situação de ausência por faltas e férias.

Não podemos deixar de sinalizar que o recurso a serviços de limpeza de instalações por uma empresa externa, tem vindo a crescer quantitativamente (e consequentemente em termos de aumento da despesa) não só em consequência de um elevado número de aposentações que todos os anos ocorre, mas também como resultado do programa de requalificação intercarreiras dos trabalhadores que habitualmente desempenhavam estas funções.

Tal como vem acontecendo nos últimos anos, tem sido assegurada a participação em diversos Grupos de Trabalho (GT), a saber:

- GT “Uniformes AT” (fase de desenvolvimento do procedimento de aquisição);
- GT “Novo Acordo-Quadro de desenvolvimento aplicacional da AT”;
- GT “Equipamentos de Controlo Aduaneiro (CCEI)”, com vista à aquisição, ao abrigo de Fundos Comunitários, de scanners para equipar os postos alfandegários, bem como de equipamentos para o Laboratório;
- GT “Aquisição de serviços de promoção de segurança e saúde no trabalho”, no âmbito da Lei n.º 79/2019;
- GT “Digitalização de matrizes prediais rústicas”, projeto PRR.

Por fim, importa também referir que, no registo do que vem sendo solicitado nos últimos anos, foi assegurada a contratação de bens e serviços, bem como a logística na concretização dos diversos eventos organizados pela AT que ocorreram em 2023, dos quais, não podemos deixar de destacar a 16ª Reunião do Fórum Global da OCDE.

Por último, mas não menos importante e relevante, houve a preocupação de reforçar as áreas de Contratação e Logística com recursos humanos, sempre por via da mobilidade na categoria entre serviços da Administração Pública (Lei n.º 35/2014, 20/06), com os objetivos de reforçar os recursos atualmente existentes e de assegurar que as aposentações, que se aproximam para o ano de 2024, não vão trazer constrangimentos ao regular funcionamento da área.

6.3 Instalações

A AT em 2023, deu continuidade à melhoria e racionalização das suas instalações e espaços de atendimento, nomeadamente em termos de condições de atendimento aos utentes e das condições de trabalho dos trabalhadores em serviços centrais, regionais e locais, ao nível de organização e melhoria das condições arquitetónicas e eletromecânicas do *front-office* e *back-office*, instalações sanitárias e de apoio, acessibilidades, redução do consumo energético, mobiliário, sinalética ou outros.

Em 2023, mantivemos a participação no programa de alargamento da rede de Lojas de Cidadão, que se pretende ver reforçada, promovendo-se uma maior proximidade ao cidadão, com prestação de serviços de maior qualidade. Durante este ano, passaram a integrar Lojas de Cidadão os Serviços de Finanças (SF) de Torres Novas, Vila de Rei, Montalegre, Castelo de Paiva e Vila Pouca de Aguiar.

Também numa perspetiva de racionalização dos espaços de atendimento e de concentração de serviços, a AT integrou espaços físicos partilhados com outras entidades, nomeadamente edifícios pertencentes ao Ministério da Justiça, tendo concretizado a reinstalação dos SF de Trancoso e Pinhel, nos imóveis dos tribunais locais.

Foram, também, realizados estudos e acompanhados projetos para implementação de um conjunto de novas Lojas de Cidadão, cujas obras já se encontram em curso ou em fase de concurso e que têm abertura prevista para 2024 e 2025. O esforço de racionalização das instalações da AT, tornando-as mais ajustadas às reais necessidades atuais e em harmonia com os recursos afetos aos serviços desconcentrados, vai no sentido de continuar a manter os serviços em todos os concelhos do país garantindo, assim, um serviço de proximidade com os cidadãos.

Em resultado dos estudos de remodelação, reorganização e/ou reinstalação e intervenções realizadas ao longo do ano que abrangeram cerca de 70 instalações resultou num balanço, em termos de racionalização espacial, na libertação de 23 espaços, permitindo uma redução de cerca de 6.200 m² em termos de área ocupada. Ainda em 2023 foram concluídos os projetos, que se destacam pela sua dimensão e relevância, que permitirão reinstalar o Laboratório Aduaneiro no edifício onde funciona a Alfândega Marítima de Lisboa e a reinstalação de serviços da DF de Aveiro no edifício da Segurança Social desta cidade.

Ao nível da melhoria das condições de acessibilidade das instalações da AT, foram retomados os trabalhos junto da EMPA - Estrutura de Missão para Promoção das Acessibilidades -, assim como iniciado, em colaboração com o INR – Instituto Nacional de Reabilitação -, um programa de acompanhamento de vistorias técnicas e de melhoria de condições de acessibilidade aos *front-offices* dos Serviços de Finanças.

A adoção de novos modelos de trabalho, com especial relevância o trabalho realizado remotamente, veio colocar novos desafios no que respeita à organização dos espaços de trabalho. Com este propósito têm vindo a ser realizados estudos considerando uma gestão diferenciada dos espaços de onde resulta uma redução efetiva dos mesmos e também reduções significativas nos consumos energéticos.

Considerando a necessidade de uma utilização mais consciente e sustentável dos recursos energéticos, a AT, dando continuidade ao programa de obtenção de uma maior eficiência energética ao nível das suas instalações, nomeadamente, ao nível da iluminação artificial dos espaços de

trabalho, procedeu à modernização de sistemas de iluminação de 20 instalações, com aplicação de sistema LED.

No âmbito da referida eficiência elétrica, mas ao nível dos sistemas de ar condicionado, foi dada continuidade à modernização de equipamentos otimizando os projetos no caso dos novos sistemas de climatização com soluções mais económicas e eficientes. O programa de renovação dos velhos aparelhos foi concretizado em 20 instalações, onde se substituíram equipamentos com funcionamento a resistências elétricas ou utilizando gás R22, com introdução de sistemas de otimização na gestão de consumo nalguns dos respetivos sistemas, sendo expectável uma efetiva redução da fatura com o gasto de energia.

Aproveitando os programas disponibilizados pelo Governo, a AT realizou estudos e apresentou candidaturas ao Fundo Ambiental no projeto “Eficiência Energética em Edifícios da Administração Pública Central”, enquadrado na Componente C13 do PRR, para os imóveis da DF de Setúbal e edifício Satélite. Ambas as candidaturas foram aprovadas com financiamento comunitário.

Relativamente à DF de Setúbal, a candidatura para «Reabilitação Energética Edifício da DF Setúbal», com um montante de investimento elegível global de 168.290 €, será aplicado, entre outros aspetos, à instalação de central fotovoltaica destinada a autoconsumo, renovação de sistemas de iluminação e central de gestão técnica. Em 2023, decorreu a contratação do projeto de execução e a sua realização para implementação de todas as medidas previstas na candidatura. O projeto já se encontra concluído e a obra será colocada a concurso e terá a sua concretização no ano de 2024.

No caso da candidatura de «Reabilitação Energética do Edifício Satélite», a candidatura foi também aprovada tendo sido aprovado um financiamento comunitário de 4.987.874,30 € para as matérias elegíveis. O projeto de grande dimensão e complexidade teve início durante o ano de 2023 e estará concluído em abril de 2024. Os trabalhos de contratação e a empreitada decorrerão de forma faseada entre 2024 e 2026.

Este projeto prevê uma relevante beneficiação, englobando, para além da instalação de central de produção energética com painéis fotovoltaicos nas fachadas; a substituição da caixilharia existente por nova já com corte térmico; a instalação de um novo sistema de iluminação e a modernização da instalação de ar condicionado, mediante nova solução e equipamentos, e introdução de gestão técnica centralizada com vista a uma utilização mais eficiente dos sistemas instalados. Este projeto e investimento permitirá realizar uma adequação e racionalização dos espaços melhorando significativamente a habitabilidade dos espaços, estimando-se que em consequência possam vir a ser disponibilizadas áreas que permitirão a instalação de novas unidades orgânicas.

Com vista à manutenção dos níveis de conforto e segurança dos espaços de trabalho e garantia de uma maior longevidade para os equipamentos existentes nas respetivas instalações e às exigências legais associadas, foi acautelada a continuidade da respetiva manutenção para um conjunto alargado de instalações condicionados às limitações orçamentais e administrativas na sua contratação. Neste âmbito, e a destacar, a renovação integral do sistema de elevação dos 3 ascensores da DF do Porto, a renovação de parte do sistema de elevação dos 2 ascensores do SF de Lisboa 4, 2 ascensores do edifício IVA e o único elevador da DF de Aveiro.

Na área da manutenção e projetos para a conservação e manutenção dos equipamentos, e tendo em vista o próximo triénio, foram realizados os estudos com vista à contratualização de serviços de

manutenção para os ascensores operacionais do universo da AT; manutenção de todos os postos de transformação à responsabilidade da AT; e manutenção dos sistemas de alarmes de deteção de incêndios e de intrusão (SADI e SADIR) existentes ao nível das instalações dos serviços Regionais e Locais.

Em 2023, tiveram desenvolvimento os processos associados à segurança das pessoas e bens no que concerne à manutenção de todos os equipamentos de segurança passiva onde se previu a conservação e substituição de equipamento de combate a incêndios, extintores e carretéis.

7. Avaliação do sistema de controlo interno

A avaliação do sistema de controlo interno da AT tem por base as respostas às questões identificadas no anexo 3, podendo concluir-se que se encontra verificada a larga maioria dos itens em causa. As principais conclusões relativamente às áreas em avaliação são as seguintes:

Ambiente de controlo

- Estão claramente e legalmente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno.
- A AT foi objeto de ações de auditoria e controlo externo, tendo sido realizadas 59 auditorias internas e 14 auditorias externas cobrindo toda a tipologia de serviços da AT e áreas temáticas.
- O Código de Conduta da AT foi revisto pelo Despacho n.º 12670/2023, de 12 de dezembro. Para concretização daquele despacho foram desencadeados os procedimentos necessários à preparação da disponibilização da nova versão das declarações anuais relativas à garantia de imparcialidade e código de conduta e política de segurança.
- Na gestão da formação, na sua articulação com o modelo de gestão da aprendizagem por competências, é de assinalar o trabalho desenvolvido com vista a clarificar os níveis de complexidade dos cursos incluídos no catálogo de formação de modo a ter em conta os perfis funcionais dos trabalhadores.

Estrutura organizacional

- A estrutura organizacional obedece às regras definidas legalmente.
- Concretizada, na sua totalidade, a avaliação em SIADAP 2 (dirigentes e chefias tributárias e aduaneiras da AT) relativa ao ano de 2023; a decorrer a avaliação em SIADAP 3 (restantes trabalhadores, relativa ao ciclo 2023/2024), a finalizar em 2025.
- 78% dos trabalhadores frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.

Atividades e procedimentos de controlo administrativo

- Existem diversos manuais de procedimentos internos e a maioria das tarefas, conferências e controlos estão suportados em sistemas de informação integrados, estando a responsabilidade perfeitamente definida e formalizada.
- A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada e é elaborado anualmente um plano de compras.
- Continuou-se a conversão dos Macroprocessos que cumprem a Norma ISO 9001, tendo-se realizado as auditorias ao Macroprocesso de Desenvolvimento Aplicacional nas áreas matriciais que prosseguem esta atividade (ASA, AGI, AGCI e AJFF).
- Os circuitos dos documentos estão claramente definidos, sendo que a desmaterialização da gestão documental há muito é suportada pelos circuitos associados ao controlo de fronteiras, à gestão de imposto, à inspeção e justiça, que se encontram suportados pelos sistemas aplicacionais centrais. Decorrente de algumas obrigаторiedades legais, na sua maioria de manutenção de documentação em suporte papel (de documentos entregues e/ou produzidos), foi desenvolvido o GPS e a sua integração com uma parte dos sistemas aplicacionais de suporte à atividade. Neste quadro, a documentação recebida e produzida é desmaterializada para integrar os processos e assim evitar a redundância entre os circuitos analógicos e digitais.
- Não está implementado, em termos gerais, um sistema de rotação de funções entre trabalhadores, mas sim por categorias/cargos (movimentos de transferências, abertos a todos os trabalhadores da AT) ou funções. No final de 2023 foram abertos dois “movimentos de transferências”.
- AT possui um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC) desde o início da sua obrigatoriedade (2010), tendo o mesmo sido atualizado em outubro de 2022.
- Foram implementadas medidas, no âmbito do Regime Geral de Prevenção da Corrupção, sendo efetuada a monitorização anual e intercalar (para a monitorização da execução das medidas preventivas de riscos elevados e muito elevados) do PGRIC da AT.

Fiabilidade dos sistemas de informação

- 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.
- As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas e utilizada nos processos de decisão.
- Os sistemas estão desenvolvidos seguindo normas e boas práticas de desenvolvimento aplicacional, gestão de fluxos de informação/qualidade de dados, auditabilidade e segurança.
- São aplicadas, à informação armazenada, políticas de *backup*, com procedimentos para cópias de segurança regulares.

- Estão implementados procedimentos para controlo da troca de informação de acordo com a norma ISO 27001, legislação e protocolos em vigor.

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

A versão base deste relatório integra 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.

9. Apreciação da qualidade do serviço prestado

9.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes

A avaliação do nível de qualidade percecionada, pelos utilizadores dos canais de comunicação que a AT disponibiliza - Portal das Finanças, e-Balcão, Assistente Virtual, Centro de Atendimento Telefónico (CAT AT), e Atendimento Presencial - é realizado por inquérito *online*. Os dados recolhidos permitem quantificar a perceção global e de cada um dos canais, a par dos elementos de análise – sugestões e críticas – que, de forma individual ou na agregação temática, possibilitam reconhecer oportunidades de melhoria, que possam ir de encontro às expetativas que os contribuintes, profissionais e agentes económicos depositam no atendimento da AT.

Os resultados alcançados, não apresentam alterações significativas. A avaliação global aumentou em 1,8 pontos percentuais em relação a 2022, passando dos 91,3% para os 93,1%. A infografia que a seguir se apresenta, permite uma leitura rápida dos fatores chave para esta avaliação.

Inquérito online



7.231

N.º DE UTILIZADORES



3.190.815

N.º DE EMAILS ENVIADOS



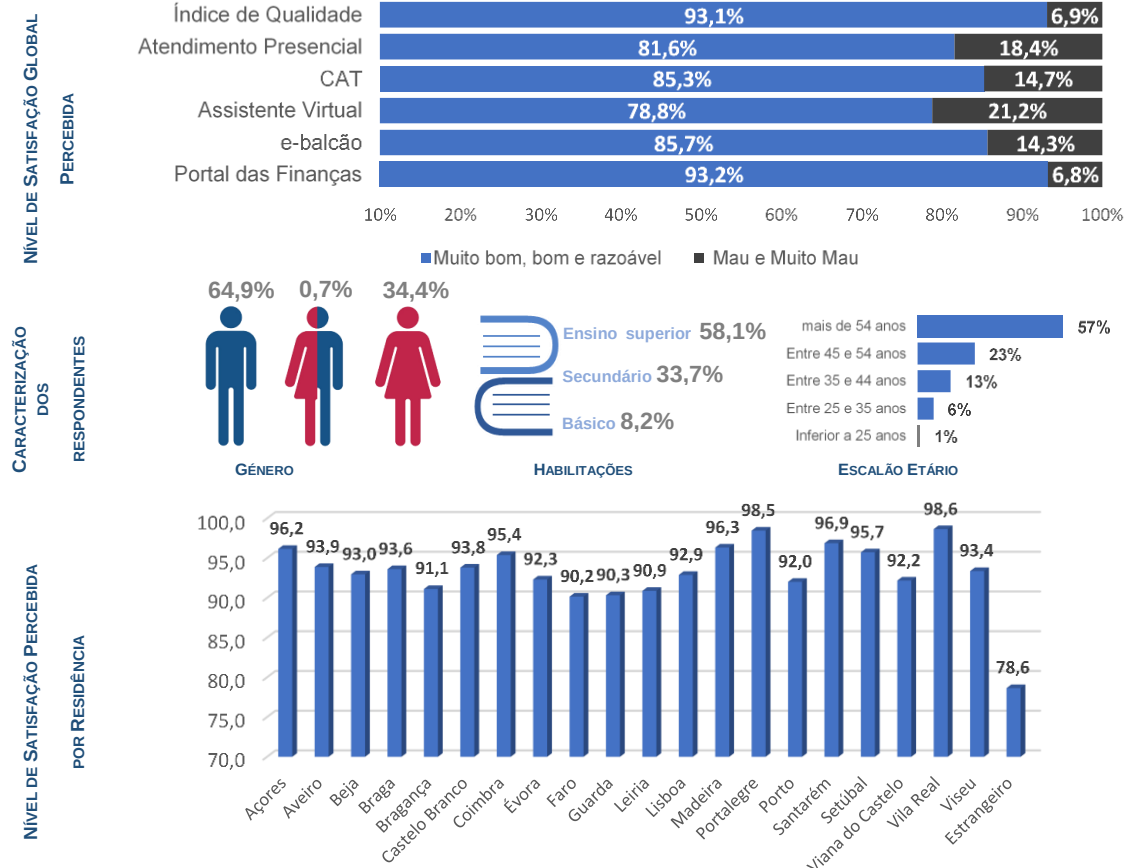
04-17 DEZEMBRO 2023

APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO



93,1%

QUALIDADE GLOBAL
[MUITO BOM, BOM E RAZOÁVEL]



EM 2023, DOS RESPONDENTES

87,8%

Acedeu a pelo menos um dos canais de comunicação



94,6%

Utilizou o Portal das Finanças



98,6%

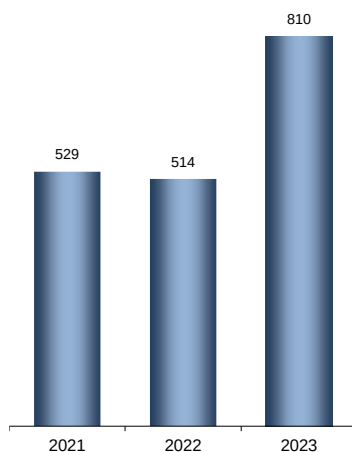
Vila Real foi a área de residência que melhor avalia os serviços



9.2 Elogios e louvores a trabalhadores da AT

A qualidade dos serviços prestados pela AT é também aferida pelos elogios recebidos. Em 2023 assistiu-se a um crescimento significativo (57,6%) do número de elogios recebidos quando comparado com o ano 2022.

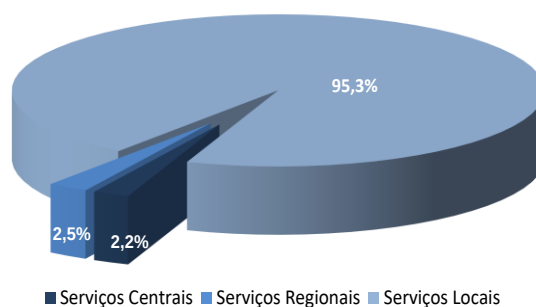
Louvores recebidos, 2021-2023



Estes elogios encontram-se essencialmente relacionados com atendimentos presenciais realizados nos serviços locais, evidenciando, o profissionalismo, competência técnica e simpatia dos trabalhadores da AT.

Distribuição por louvores por tipo de serviço em 2023

(em percentagem do valor total de elogios recebidos)



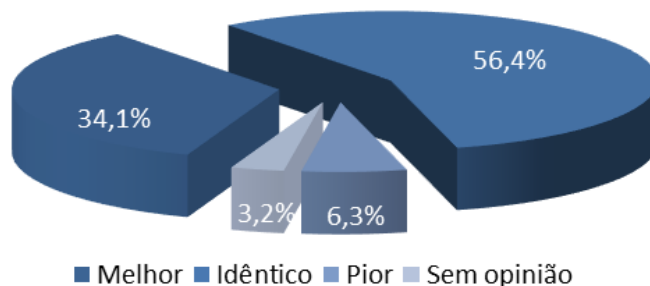
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

10.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

A avaliação do nível de qualidade percecionada, pelos utilizadores dos canais de comunicação (apresentada no capítulo 9.1), possibilita ainda aferir, de forma global, a comparação entre os serviços prestados através do Portal das Finanças com os prestados por outros portais da administração pública portuguesa.

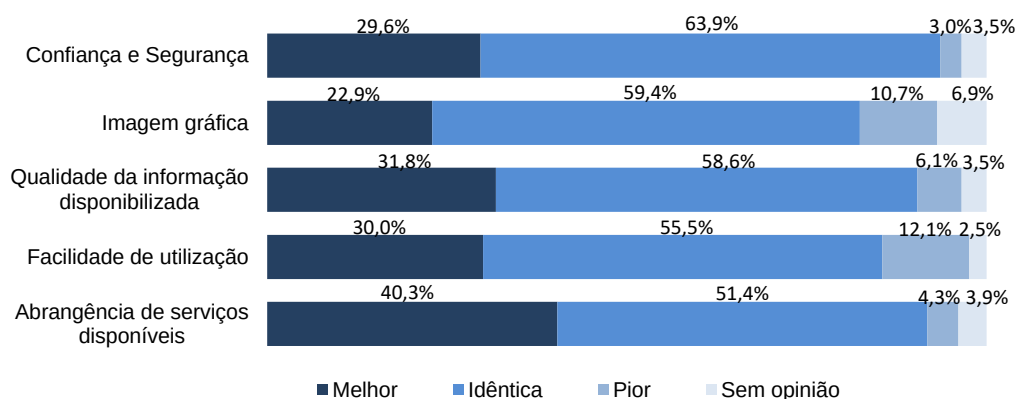
Em 2023, 90,5% dos respondentes considerou melhor ou idêntica, a qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças, quando comparado com outros portais da administração pública (um ligeiro acréscimo de 1,4 pontos percentuais, em relação de 2022, que registou 89,1%), a que acresce uma diminuição de 1,3 pontos percentuais nos respondentes que o consideram pior (7,6% para 6,3%).

Avaliação dos serviços prestados em 2023 através dos canais da AT comparativamente aos de outros Portais da Administração Pública



Quanto aos fatores de comparabilidade (gráfico abaixo) e também considerando a soma das avaliações de melhor ou idêntico, a Confiança e Segurança continuam a merecer a melhor apreciação, com 93,5%, realçando-se, no entanto, o fator Abrangência de serviços disponíveis com 40,3% dos respondentes a considerarem-no melhor que os outros Portais.

Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria



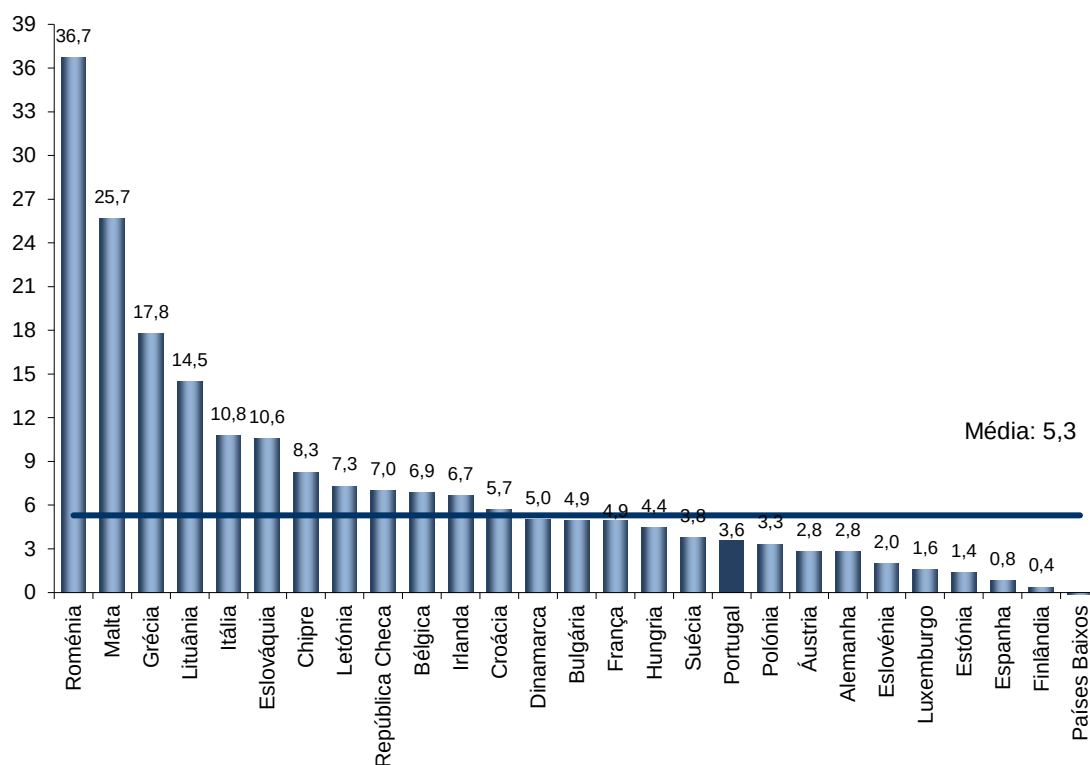
10.2 VAT gap na União Europeia

No relatório de 2023, disponibilizado pela Comissão Europeia, relativo ao VAT gap, que corresponde à diferença entre o IVA potencial e o efetivamente cobrado, os dados demonstram que Portugal volta a apresentar um VAT gap abaixo da média dos 27 Estados-membros considerados.

Conforme se pode observar no gráfico abaixo, Portugal registou um VAT gap de 3,6% em 2021, o que representa uma diminuição de cerca de 3,4 pontos percentuais face a 2020³, enquanto a média europeia foi de 5,3%. Este valor confirma a tendência de redução do VAT gap em Portugal que se vem registando nos últimos anos.

³ No Relatório de Atividades da AT de 2022, de acordo com os dados publicados pela Comissão Europeia no "VAT gap in the EU – Report 2022", era referido que, para 2020, o VAT Gap de Portugal era de 8,0%. Na publicação mais recente desse documento, cujos resultados são apresentados agora, os valores do VAT Gap foram revistos, apresentando 7,0% para Portugal, para o ano de 2020.

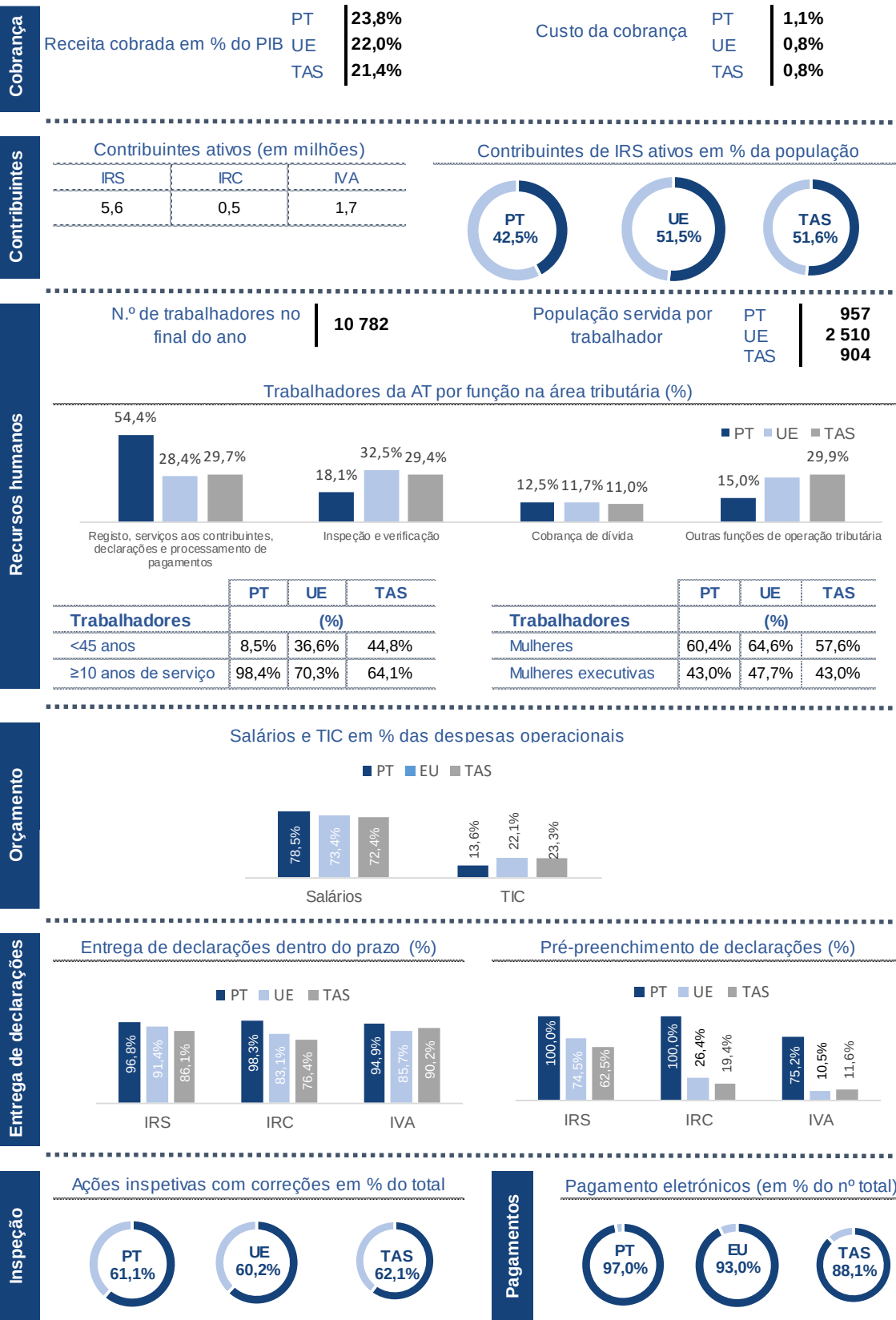
VAT gap (%) na União Europeia, em 2021



Fonte: Comissão Europeia (2022) "VAT gap in the EU – Report 2022".

10.3 Tax Administration – OCDE

A infografia apresentada abaixo apresenta uma seleção de indicadores relativos ao ano 2021, retirados do relatório da OCDE *Tax Administration - Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*, possibilitando uma comparação entre os resultados da AT (Portugal – PT), dos países participantes da UE e da totalidade dos 58 países participantes (*Tax Administration Series - TAS*).



Notas:

UE: valor médio dos 27 Estados-membro que participaram (excluindo as não-respostas e as respostas inválidas).

TAS: valor médio da totalidade das 58 administrações fiscais que participaram (excluindo as não-respostas e as respostas não válidas)

11. Ranking dos serviços homogêneos

Do *ranking* dos serviços homogêneos referentes a 2023, apresentado no anexo 6, é possível retirar as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2023, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 114,8%, não se tendo verificado em nenhuma das alfândegas níveis de execução inferiores a 100,0%, o que revela um bom nível de execução.

➤ Direções de finanças

Em 2023, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 117,7% 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.

➤ 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 sobre cargas de trabalho, na sua versão mais atualizada, reportada a 31 de dezembro de 2022.

- **Serviços de finanças nível I**

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2023, foi de 121,8%, com uma variação entre 37,4% e 371,8%.

De realçar o facto de existirem 121 serviços de finanças de nível I com valores de realização superiores a 100%, o que corresponde a cerca de 69% destes serviços.

- **Serviços de finanças de nível II**

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível II, em 2023, foi de 88,4%, com uma variação entre 36,2% e 250,1%.

De notar o facto de existirem 48 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 29% destes serviços.



IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2023, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias tributárias e aduaneiras, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho da UE, da Comissão Europeia, da OCDE e da Organização Mundial das Alfândegas (OMA), bem como nas assembleias, seminários e conferências organizados pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA).

Neste âmbito cumpre referir, nomeadamente, a participação nos trabalhos sobre os novos desafios para as autoridades fiscais em termos de análise de risco e utilização de dados sobre a moeda virtual e as abordagens internacionais para o tratamento fiscal deste tipo de moeda. De referir ainda o reforço da abordagem orientada para o cliente através da implementação de um *dashboard* comportamental para monitorizar diferentes segmentos de contribuintes, aumentar o nível de cumprimento fiscal em termos declarativos e de pagamentos e reduzir os encargos administrativos para os contribuintes e as autoridades fiscais.

No âmbito dos trabalhos da Comissão Europeia, a AT participou em atividades dos programas Fiscalis e Alfândega 2021-2027, em comités e grupos de trabalho da Comissão, nomeadamente, em grupos de projeto, grupos de peritos, seminários e workshops.

O Programa Alfândega 2021-2027 destina-se à cooperação no domínio aduaneiro estabelecido pelo Regulamento (UE) N°2021/444, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2021, que revogou o Regulamento (UE) n.º 1294/2013 (Programa Alfândega 2020). Este Programa vigorará até 31 de dezembro de 2027, tendo as Administrações aduaneiras iniciado as atividades colaborativas financiadas no seu âmbito apenas no dia 1 de dezembro de 2021, devido à pandemia. O Programa tem por objetivo geral apoiar a União Aduaneira e as autoridades aduaneiras na sua cooperação e atuação como uma só entidade, a fim de proteger os interesses financeiros e económicos da União e dos seus Estados-membros, de garantir a segurança e proteção na União e de a proteger do comércio desleal e ilegal, facilitando simultaneamente as atividades económicas legítimas.

De sublinhar o suporte que o Programa Alfândega 2021-2027 tem dado à implementação do *Customs Control Equipment Instrument (CCEI)* - Instrumento de Apoio Financeiro aos Equipamentos de Controlo Aduaneiro, tendo sido, no seu âmbito, organizadas diversas reuniões do Grupo de Coordenação CCEI, com vista a serem criadas orientações e ser propiciada a partilha de boas práticas a aplicar na aquisição de equipamentos de controlo para os pontos aduaneiros transfronteiriços e para os laboratórios aduaneiros da União Europeia.

Será ainda de destacar no âmbito do Programa Alfândega 2021-2027, a participação ativa de especialistas da AT nas Equipas de Peritos *Expert Team on new approaches to develop and operate Customs IT systems, third phase - ETCIT III* e *Expert team for Import Control System 2 (ICS2) Safety and Security Analytics (ICS2 SSA)*.

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 UE e de países terceiros, tendo em vista a prevenção e o combate à fraude e evasão aduaneira e fiscal. Salienta-se, também, a atividade desenvolvida nos planos da cooperação, assistência técnica e formação com os Países da Comunidade de Língua Portuguesa (CPLP) em matérias fiscais e aduaneiras e com outros Países Terceiros, com relevância em matéria de antifraude aduaneira.

O quadro abaixo resume a atividade da AT, no âmbito da cooperação internacional, com os vários organismos internacionais em matérias fiscais e aduaneiras. Os seus principais resultados e ações, encontram-se detalhados no anexo 7.

Ações no âmbito da cooperação internacional, 2023

Organismo	Principais resultados/ ações	N.º eventos
Conselho da UE	- Participação e/ou apoio a diversos grupos de trabalho, designadamente o Grupo das Questões Fiscais, o Grupo de Bens de Dupla Utilização e o <i>Law Enforcement Working Party – Customs</i> - Atualização da lista da UE de jurisdições não cooperantes para efeitos fiscais - Negociações relativas à proposta de diretiva do Conselho que estabelece regras para prevenir a utilização abusiva de entidades de fachada para fins fiscais	79
Comissão Europeia (CE)	- Gestão Aduaneira: participação nas reuniões das várias secções dos comités (discussão dos atos de execução da CE) e dos grupos de peritos (preparação de legislação e discussão dos atos delegados da CE) da Direção-Geral da Fiscalidade e União Aduaneira (TAXUD) e Direção-Geral do Comércio (DGTRADE) - IEC: participação no grupo de peritos sobre sistema de rastreabilidade e medidas de segurança dos produtos do tabaco - ITA: participação nos diversos grupos de trabalho e de peritos do OLAF	207
CE - Fiscalis	- Implementação e execução do Programa Fiscalis 2021-2027 - Criar uma lista genérica de riscos fiscais que possa ser utilizada pelas administrações da UE como referência e/ou controlo cruzado - Desenvolvimento do sistema de ligação entre os diferentes chatbots dos EM (assistentes virtuais de apoio ao contribuinte) - Implementação do programa comunitário que visa facilitar e promover o cumprimento fiscal pelos contribuintes baseado numa maior cooperação, confiança e transparência	141
CE - Alfândega 2021-2027	- Participação em ações de formação organizadas pela Comissão, seminários e workshops e grupos de projeto, com especial relevância para os eventos relacionados com o desenvolvimento, melhoria, operacionalização e apoio dos Sistemas Informáticos europeus para as alfândegas - Participação na Equipa de Peritos sobre novas abordagens para o desenvolvimento e exploração de sistemas informáticos aduaneiros (ETCIT III) e na Equipa de Peritos ICS2 - <i>Safety and Security Analytics</i> (ET ICS2-SSA)	173
CE - EUROPOL	- Realização de operações e eventos, visando a saúde pública, a proteção e segurança dos cidadãos da UE e a proteção do ambiente - Realização de operações e eventos, visando a proteção dos interesses financeiros da União Europeia	39
IOTA	- Fórum sobre o combate à fraude em IVA - Fórum sobre Plano de Ação do BEPS - Fórum sobre gestão da dívida fiscal - Fórum sobre comunicação e confiança nas administrações fiscais - Fórum sobre gestão de recursos humanos - Fórum sobre o AEOI - Realização de <i>webinars</i> e <i>workshops</i> sobre: cripto-ativos e moeda virtual, <i>e-commerce</i>, uso de <i>Big Data</i> e dados não estruturados para melhorar o risco de conformidade, ameaças de desinformação na administração fiscal e promoção do bem-estar dos funcionários	31
OMA	- Participação nos comités técnicos, designadamente do valor aduaneiro, das origens, do sistema harmonizado, do <i>enforcement</i> e <i>compliance</i>, do reforço de capacidades e da Convenção de Quioto - Participação em diversas operações relativas à proteção dos cidadãos e da saúde, do ambiente e da diversidade de espécies	32
Ações âmbito bilateral	Diversas ações de cooperação e assistência técnica a nível bilateral, com Angola, Cabo Verde, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste	12
Ações âmbito multilateral (PICAT VII)	Participação nos diversos projetos e grupos de trabalho (grupos de trabalhos da Convenção de Quioto, do Site da CPLP, do Sistema Harmonizado, dos IEC da CPLP, Via Aérea, da Via Marítima e Projeto PROLIP - Promoção da Língua Portuguesa)	16
Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT)	Ronda de negociações de convenções e reuniões bilaterais com o Cazaquistão, a Jordânia, a Coreia do Sul, o Quênia e a Noruega	5
Outras ações de cooperação	- Várias ações de cooperação com outros organismos, nomeadamente com a EUIPO, FRONTEX, INTERPOL, OCDE, World Shipping Council, MARINFO, Conselho da Europa, CEPOL, CIAT e SICAD - Aumento da capacidade operacional, através do reforço de capacitação, no âmbito da luta contra o tráfico de drogas, branqueamento de capitais, crimes ambientais e direitos de Propriedade Intelectual	106

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

No âmbito da cooperação administrativa e no que se refere à troca de informação, a pedido, espontânea e automática, abrangendo os impostos sobre o rendimento e o IVA, o fluxo de pedidos efetuados e recebidos pela AT encontra-se evidenciado no quadro seguinte:

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2023

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
A pedido	Recebida	247	404
	Enviada	606	228
Espontânea	Recebida	87	54
	Enviada	147	205
		Origem/Destino/Tipo/Natureza	Impostos diretos
Automática	Total	Recebida	3 128 225
		Enviada	5 129 417

No que respeita à área da cooperação aduaneira, o fluxo de informação recebida e solicitada em 2023, encontra-se refletido no quadro abaixo.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2023 – área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
Área Aduaneira (Regulamento 515/97 e Acordos entre a UE e países terceiros)	99
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	5
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	1
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	49
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	44
Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:	1
Pedidos efetuados por Portugal	1
Pedidos recebidos em Portugal	0
Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II	118
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	1
No âmbito da investigação criminal	1
No âmbito administrativo	0
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	117
No âmbito da investigação criminal	7
No âmbito administrativo	110

Salienta-se a 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 UE, que viabilizam a cooperação aduaneira entre Estados, com 99 pedidos solicitados e recebidos.

Em relação aos impostos indiretos, cuja cooperação é legitimada pelo Regulamento (UE) 389/2012 do Conselho, de 2 de maio, relativo à cooperação administrativa no domínio dos impostos especiais de consumo e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2073/2004, foi tramitado um único pedido.

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 UE, adotada pelo Ato do Conselho de 18 de dezembro, com base no artigo K.3 do Tratado da UE, aprovada, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 45/2004, de 06/05 e ratificada nos termos do Decreto do Presidente da República n.º 29/2004, de 25/06, foram trabalhados 118 pedidos.

No âmbito da Área de Gestão Aduaneira, e no que se refere à cooperação administrativa e assistência mútua consignada nos vários acordos de comércio livre celebrados pela União Europeia com os países terceiros, bem como nos regimes preferenciais unilaterais concedidos pela UE, foram efetuados por Portugal, durante o ano de 2023, 75 pedidos de controlo a posteriori de provas de origem, tendo sido recebidos e tratados 313 pedidos dos países terceiros, relativamente a provas de origem emitidas pelas alfândegas/operadores económicos portugueses.

➤ **Pedidos de reembolsos internacionais**

Na área dos impostos diretos, em 2023, a AT instaurou 7 563 e decidiu 6 338 processos de reembolso ao abrigo de Convenções para Evitar a Dupla tributação (CDT) ou de outras normas de direito internacional. No quadro seguinte são indicados, os processos instaurados, bem como os processos decididos e respetivos reembolsos autorizados.

Processos de reembolso internacionais em 2023

	Processos instaurados	Processos findos	
	Nº	Nº	Valor (milhões de euros)
CDT	7 509	6 294	45,4
Diretiva "Mães & Filhas"	5	6	5,5
Diretiva "Juros & Royalties "	49	38	2,3
Total	7 563	6 338	53,2



V. AVALIAÇÃO FINAL

1. Menção proposta

Na prossecução da sua estratégia, a AT definiu, em 2023, um conjunto de cinco objetivos operacionais, tendo todos eles sido superados.

Dando cumprimento às orientações da Lei do Orçamento do Estado 2023, concretamente no que se refere à aplicação do seu artigo 18.º, inclusão de medidas Simplex, de medidas promotoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação dos trabalhadores e da avaliação pelos cidadãos, foram inseridos, no QUAR 2023 da AT os indicadores 19, 20 e 21.

No QUAR 2023 da AT são considerados como objetivos mais relevantes para a avaliação qualitativa os objetivos 1, 3 e 5. Pelos resultados apresentados no capítulo III, ficou demonstrado que todos foram superados.

Este resultado surge num contexto de crescente complexidade do trabalho enfrentado pela AT e de decréscimo significativo dos seus recursos humanos a par da normalização do atendimento presencial espontâneo, com a consequente necessidade de afetar recursos ao mesmo, e do surgimento de novas atribuições conferidas à AT em termos de implementação de medidas governativas extraordinárias de apoio às famílias que foram surgindo em 2023 (complemento garantia infância, apoio extraordinário às rendas). Desta forma, os resultados atingidos vêm, à semelhança dos anos anteriores, confirmar a elevada capacidade da AT cumprir com os desafios que lhe são designados, pelo que se entende que, também em termos qualitativos, a avaliação da AT deve ser positiva.

Assim, considerando a taxa de realização global de 109,2% alcançada no QUAR 2023, bem como a superação dos cinco objetivos operacionais, incluindo os mais relevantes, propõe-se que o desempenho da AT em 2023 seja classificado como “Desempenho Bom”.

2. Conclusões prospetivas

Ainda que em 2023 a AT tenha desenvolvido a sua atividade num contexto marcado pelos reflexos decorrentes do conflito na Ucrânia a que se juntou no final do ano o conflito na Faixa de Gaza, e tenha continuado a confrontar-se com o problema inerente à renovação dos seus recursos humanos, o ano foi, em muitos domínios, um ano de bons resultados para a AT.

Para 2024, em articulação com o Plano de Atividade 2024 da AT, bem como as orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT, enquanto entidade considerada como serviço público essencial, procurará continuar a maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes. Na prossecução da sua atividade, propõe-se desenvolver e pôr em prática um conjunto de projetos que potenciem a qualidade do serviço prestado e a melhoria dos seus processos internos.

Relativamente à área da relação com o contribuinte, destacam-se os projetos: a continuação da implementação do Assistente Virtual (cATia) como *voice bot* no canal de atendimento telefónico, de forma a facilitar os atendimentos, tornando-o acessível em vários locais do Portal das Finanças; a reformulação da página em inglês atualmente disponível no Portal das Finanças; e o incremento da informação disponibilizada ao contribuinte sobre a Queixa, através de um Folheto da Queixa.

Na área dos impostos sobre o rendimento, proceder-se-á à criação de uma Declaração Mensal de Rendimentos e Retenções na Fonte para efeitos de entrega das retenções na fonte de IRC

efetuadas pelos substitutos tributários a sujeitos passivos residentes em substituição da Declaração Modelo 10 e das guias de entrega das retenções na fonte atualmente em uso, de modo a reduzir as obrigações declarativas, a melhorar a contabilização da receita do imposto e a repartição pelas circunscrições, e ao início dos trabalhos de implementação da Diretiva (UE) 2022/2523, do Conselho, de 15 de dezembro, cuja transposição produzirá efeitos no exercício de 2024, relativa à garantia de um nível mínimo mundial de tributação para os grupos de empresas multinacionais e grandes grupos nacionais na UE (Pilar 2 OCDE) e iniciar a utilização da conta-corrente dos benefícios fiscais em IRC.

Na área dos impostos sobre de impostos especiais de consumo, destacam-se a continuação dos trabalhos de automatização integral dos procedimentos de liquidação e cobrança dos IEC, estabelecendo as ligações necessárias entre o SIC-EX e o sistema GFF, mediante a implementação do SAL/IEC (Sistema Aduaneiro de Liquidação), de forma a conformar integralmente os procedimentos em vigor nos IEC aos existentes na área tributária; a implementação da tributação das embalagens, de acordo com as alterações legislativas nesta matéria, constantes da Lei do OE para 2024; e o alargamento do regime de reembolso de imposto para o gásóleo profissional à atividade de transporte coletivo de passageiros, bem como a sua aplicação ao gás natural utilizado no transporte rodoviário de mercadorias, de acordo com a nova redação da Portaria n.º 246-A/2016, de 8/9, introduzida pela Portaria n.º 453-A/2023, de 26/12.

Em relação à área da inspeção tributária e aduaneira, importa realçar o projeto CESOP - *Central Electronic System of Payment Information* - Envio e Receção, através do desenvolvimento aplicacional no âmbito da implementação nacional do Sistema, tendo por base a Diretiva (UE) 2020/284 do Conselho, de 18 de fevereiro, que alterou a Diretiva 2006/112/CE e introduziu determinadas obrigações aplicáveis aos PSP (*Payment Service Provider*), de modo a combater a fraude ao IVA, nas situações em que o ordenante está situado num Estado-Membro e o beneficiário do pagamento está situado noutro Estado-Membro, num território terceiro ou num país terceiro.

Na área da cobrança, importa realçar os projetos: emissão da referência de pagamento em *realtime*, projeto a desenvolver em conjunto com o IGCP, o que irá ter um impacto muito positivo na eliminação de erros ocorridos no pagamento, e reformulação do processo de atribuição de NIF a cidadãos estrangeiros, com a implementação de um circuito integrado a funcionar sobre a iAP, replicando em grande medida o existente quanto ao Cartão do Cidadão, envolvendo a AIMA e a AMA.

Na área da gestão dos impostos sobre o património, destacam-se os seguintes projetos financiados pelo PRR: digitalização das matrizes prediais e reforma do modelo de avaliação da propriedade rústica.

Relativamente à área da gestão aduaneira, dar-se-á continuidade à adaptação dos sistemas aduaneiros por forma a que estes respeitem todas as regras necessárias a uma completa implementação do CAU e aperfeiçoando os que já entraram em produção; ao acompanhamento dos trabalhos conducentes ao desenvolvimento do ambiente da Janela Única Aduaneira da UE; à implementação de um novo sistema de envio das Vigilâncias Comunitárias relativas às declarações de introdução em livre prática e de exportação e à implementação, no decurso do segundo semestre de 2024, de um novo circuito liquidador integralmente informatizado e integrado com os outros sistemas informáticos da AT, em particular os da área da Cobrança, da Inspeção e da Justiça

Tributária e Aduaneira. Será ainda acompanhado o processo de modernização dos equipamentos, existentes nos Pontos de Fronteira e no Laboratório, financiados pelo projeto CCEI.

Na área dos recursos humanos e formação, face à necessária gestão previsional dos efetivos da AT e da sua reposição plurianual, mantém-se identificada a necessidade de reforço, por via concursal, de efetivos nas carreiras especiais. Este reforço, deverá operar-se por via da utilização da reserva de recrutamento relativa ao concurso externo para a carreira de inspeção e auditoria tributária e aduaneira, aberto em 2022, com o recrutamento dos candidatos aprovados. Deverá, ainda, concretizar-se o reforço através de recrutamento de trabalhadores sem vínculo de emprego público: 390 trabalhadores para a carreira especial de GITA e de 10 trabalhadores para a carreira especial de especialista de sistemas e tecnologias de informação.



ANEXOS

1. QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização							
Missão:		A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.							
Objetivos Estratégicos (OE)									
OE 1		Incrementar o cumprimento voluntário							
OE 2		Reforçar a confiança e a transparência							
OE 3		Fomentar a transformação digital							
OE 4		Promover a resiliência organizacional e a sustentabilidade							
Objetivos Operacionais (OB)									
Eficácia									
OB 1 Facilitar o cumprimento voluntário					Ponderação 25%		Desempenho: 27,9		
					Ponderação 60%		Desempenho: 66,9		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável	
1. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (%)		[93;96]	100	20%	96,7	109,9		DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSPCIT	
2. Alertas de apoio ao cumprimento voluntário com regularização declarativa (em % do total)		[20;25]	75	20%	59,5	117,6		DSGR/DSIVA/DSIRS/DSIRC/DSR/DSRC/DSIMT/D SIMI	
3. Declarações pré-preenchidas ou automatizadas em % do total (IRS, IRC, IVA e IMI)		[88;92]	100	20%	90,8	100,0		DSIRS / DSIRC / DSIVA / DSIMI	
4. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)		[76;86]	95	20%	90,5	117,0		DSCPAC	
5. Pagamentos efetuados sem deslocação aos serviços da AT (%)		[85;90]	100	20%	93,9	112,8		DSCC	
OB 2 Combater a evasão e a fraude Fiscal e Aduaneira					Ponderação 40%		Desempenho: 44,8		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável	
6. Eficácia da cobrança (%)		[80;90]	100	40%	87,8	100,0		DSCC / DSGCT	
7. Ações de inspeção tributária e aduaneira (em pontos) (%)		[90;110]	125	40%	124,9	124,9		DSPCIT / DSAFA	
8. Ações de inspeção tributária e aduaneira com regularizações voluntárias (em % do total)		[30;50]	75	20%	53,5	109,6		DSPCIT / DSAFA	
Eficiência					Ponderação 25%		Desempenho: 26,3		
OB 3 Atuar de forma transparente e atempada					Ponderação 60%		Desempenho: 63,6		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável	
9. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses)		[3;4,2]	1	20%	4,2	100,0		DSJT	
10. Taxa de resolução dos recursos hierárquicos (%)		[45;57]	80	20%	59,0	106,9		DSJT	
11. Taxa de litigância no âmbito do contencioso administrativo IR e IVA (%)		[0,26;0,32]	0,01	20%	0,30	100,0		DSJT / DSPCG	
12. Índice de segurança da informação (%)		[95;98]	100	20%	98,2	112,5		ASI	
13. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)		[70;95]	50	20%	68,7	110,6		DSPCG	
OB 4 Melhorar a experiência de utilização dos serviços					Ponderação 40%		Desempenho: 41,6		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável	
14. Comunicações eletrónicas (%)		[75;85]	95	20%	78,9	100,0		DSCPAC	
15. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)		[70;80]	95	20%	78,4	100,0		DSCPAC	
16. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)		[25;50]	95	20%	55,1	107,7		DSCPAC	
17. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)		[95;98]	99	20%	97,4	100,0		SI	
18. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio (hh:mm))		[4;8]	1	20%	3:29	112,5		ASI	
Qualidade					Ponderação 50%		Desempenho: 55,0		
OB 5 Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente					Ponderação 100%		Desempenho: 110,0		
Indicadores		Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Observações	Serviço responsável	
19. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)		[90;95]	98	50%	93,1	100,0		DSPCG	
20. Execução de Medidas Simplex (pontos)		[3;4]	6	25%	5,0	115,0		NGR	
21. Aprovação do Regulamento de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho (pontos)		[1;2]	3	25%	3,0	125,0		DSGRH	

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

Parâmetros	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação ponderada do desempenho
Eficácia	25%	111,7%	27,9%
Eficiência	25%	105,2%	26,3%
Qualidade	50%	110,0%	55,0%
Avaliação global do desempenho da AT			109,2%

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

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2023		Em 31 de dezembro de 2023		
		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	15	300	-40
Dirigente Intermédio	16	246	3 936	272	4 352	416
Chefia Tributária	16	1 179	18 864	1 043	16 688	-2 176
IATA - Inspeção e Auditoria Tributária e Aduaneira a)	12	3 337	40 044	3 100	37 200	-2 844
GITA - Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira	12	1 856	22 272	1 604	19 248	-3 024
Investigação Tributária*	12	6	72	6	72	0
Técnico Superior a)	12	598	7 176	604	7 248	72
Especialista de Informática a)	12	159	1 908	94	1 128	-780
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto*	12	2 126	25 512	1 681	20 172	-5 340
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório*	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro*	9	162	1 458	132	1 188	-270
Técnico de Informática	9	98	882	55	495	-387
Verificador Auxiliar Aduaneiro*	9	532	4 788	421	3 789	-999
Assistente Técnico	8	975	7 800	853	6 824	-976
Assistente Operacional	5	332	1 660	252	1 260	-400
TOTAL		11 625	136 730	10 134	119 982	-16 748

(a) Inclui Chefes de Equipa Multidisciplinar de N1e N2.

* Carreiras subsistentes abrangidas pelo n.º 3 do artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 132/2019 de 30/08.

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2023		Orçamento - dezembro de 2023	
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(b)-(c)
Funcionamento	708,8	807,8	692,4	115,4
Despesas c/pessoal	491,2	531,4	503,7	27,7
Aquisição de bens e	137,5	195,9	142,8	53,1
Despesas restantes	4,4	8,6	6,3	2,3
Outras despesas	14,9	3,3	1,9	1,3
Despesas de capital	60,8	68,6	37,7	30,9
Investimento	22,6	30,8	1,1	29,7
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	731,4	838,6	693,5	145,0

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

2. Atividades desenvolvidas em 2023 – Avaliação da execução

➤ Resumo da execução das atividades por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Nº de atividades 2023		Nº de atividades - execução 2023			
	Planeadas	Eliminadas	Avaliadas	Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
AAP	5		5	5		
AGCI	7		7	7		
AGI	7		7	7		
AGOC	6		6	6		
AJTFF	7		7	7		
ASA	9		9	9		
ASAC	7		7	6	1	
ASI	7		7	7		
CEF	9		9	9		
DSA	11		11	9	2	
DSADC	7		7	7		
DSAFA	5		5	5		
DSAI	8		8	8		
DSC	4		4	4		
DSCC	4		4	4		
DSCJC	5		5	5		
DSCPAC	9		9	9		
DSCPL	5		5	5		
DSCRI	7		7	7		
DSF	4		4	4		
DSGCT	9		9	9		
DSGR	10		10	10		
DSGRF	4		4	4		
DSGRH	9		9	9		
DSIE	6		6	6		
DSIECIV	7		7	6	1	
DSIFAE	5		5	4		1
DSIMI	10		10	10		
DSIMT	10		10	10		
DSIRC	8		8	7		1
DSIRS	3		3	3		
DSIVA	7		7	7		
DSJT	8		8	6	2	
DSL	7		7	7		
DSPCG	7		7	7		
DSPCIT	8		8	8		
DSRA	11		11	11		
DSRC	4		4	4		
DSRI	14		14	14		
DSTA	5		5	5		
DSTAL	7		7	7		
UGC	7		7	7		
TOTAL	299	0	299	291	6	2

➤ Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas, por objetivo

➤ 1 Combater a Evasão e a Fraude Fiscal e Aduaneira			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar o cumprimento da regulamentação aplicável	Conferir /verificar os processos concluídos	DSL	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 a eficácia das ações inspetivas e incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria	UGC	100
	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Confirmação dos pontos	DSAFA	100
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Avaliar o impacto das medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Identificar riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
	Propor medidas de redução dos riscos de incumprimento fiscal e aduaneiro	DSGR	100
Incrementar a eficácia e eficiência das ações da Inspeção Tributária	Proceder à apreciação de situações complexas detetadas pelos serviços regionais e elaborar notas técnicas relativas a pedidos de Derrogação de Sigilo Bancário e Cláusula Geral Anti abuso	DSPCIT	100
	Realizar seleções de contribuintes para inspeção em articulação com as UO regionais	DSPCIT	100
Incrementar a eficácia e eficiência dos processos de investigação	Realizar ações de investigação	DSIFAE	100
	Realizar ações em processos de inquérito	DSIFAE	0
Aumentar o controlo sobre as declarações em falta	Efetuar o cruzamento da informação de cadastro de veículos	DSIMT	100
	Efetuar o cruzamento da informação enviada através da modelo 11	DSIMT	100
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão	DSIFAE	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 União	Gestão do Risco	DSAFA	100
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Cooperação com FSS	DSAFA	100
Participar e cooperar com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros EM	Participar em reuniões internacionais	DSIECIV	100

2 Facilitar o cumprimento voluntário

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Acompanhar e controlar o desempenho do sistema de contraordenação e de informações vinculativas	DSJT	99
	Acompanhar e controlar o desempenho dos sistemas de cobrança coerciva	DSGCT	100
	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão	DSA	99,7
		DSGR	100
		DSIMI	100
		DSIMT	100
		DSIVA	100
		DSPCIT	100
	Apreciar e responder aos pedidos de informação vinculativa	DSIECIV	100
		DSIMT	100
		DSIRC	100
		DSRI	100
	Assegurar a participação nas reuniões internacionais	CEF	100
	Atualidade dos perfis	DSIMI	100
	Atualização informação financeira	DSRI	100
	Atualizar toda a informação constante da página da AT, na área agrícola e industrial	DSL	100
	Avaliar a regularização declarativa dos alertas de apoio ao cumprimento voluntário	DSGR	100
	Campanha do IRS	DSIRS	100
	Controlo dos benefícios fiscais	DSIMI	100
	Divulgar o débito direto	DSC	100
	Elaborar instruções administrativas	DSIECIV	100
	Elaborar instruções aos serviços	DSGCT	100
		DSJT	99
	Elaborar pareceres e informações	CEF	100
	Elaborar projetos informáticos de campanha	DSIRC	100
	Gerir e Monitorizar a Aplicação e Metodologia de Indução ao Cumprimento Voluntário	DSPCIT	100
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	100
	Monitorizar tempos de resposta	DSRI	100
	Preparar projetos de transposição de diretivas	CEF	100
	Promoção do exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC	100
	Promover a adoção do DUC pelas entidades públicas que entregam receita nos SF	DSCC	100
	Propor ou apoiar a criação de propostas de alertas/divergências	DSGR	100
	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre bens de duplo uso	DSL	100
	Realizar estudos e análises	DSIMT	100
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços	DSA	100
	Rever as FAQ disponibilizadas relativas à área de registo de contribuintes	DSRC	100
	Taxa de respostas a pedidos de apoio no âmbito do controlo da troca automática de informação	DSRI	100
Implementação do novo quadro legislativo aduaneiro	Desenvolver as ações necessárias e adequadas para a implementação do CAU	DSRA	100
	Elaborar os requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos aduaneiros	DSRA	100

	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020	DSRA	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
	Avaliar o impacto aduaneiro de projetos de diploma elaborados por outros organismos	DSRA	100
	Elaborar a pauta de serviço, mantendo-a permanentemente atualizada	DSTA	100
	Elaborar instruções administrativas	DSRA	100
	Elaborar projetos de diploma	DSRA	100
	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador autorizado	DSTA	100
Melhorar o apoio ao contribuinte	Monitorizar os pedidos de esclarecimento	DSC	100
Promover a literacia fiscal e aduaneira no cidadão e nos operadores económicos	Organizar e desenvolver sessões informativas de natureza presencial e virtual, junto dos operadores económicos e no Portal das Finanças	DSF	100

3 Atuar de forma transparente e atempada

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Disponibilização de documentos eletrónicos	CEF	100
Reduzir os prazos médios de resposta nos serviços prestados	Administrar a <i>firewall</i> de <i>webservices</i>	ASI	100
	Administrar a solução de gestão de utilizadores	ASI	100
	Analisar / Tratar os pedidos de certificados e certificações	DSRI	100
	Analisar emails	DSIRC	100
	Analisar os processos de reembolsos internacionais	DSRI	100
	Analisar pedidos de informação à DSIRC	DSIRC	0
	Controlar os vírus informáticos	ASI	100
	Controlo das inscrições/atualizações das matrizes e das isenções informatizadas	DSIMI	100
	Pedidos de isenções de IVA - aquisição de viaturas pelas missões diplomáticas	DSIVA	100
	Pedidos de Restituições de IVA (Outros Regimes)	DSIVA	100
	Realizar análises laboratoriais a álcoois sujeitos a operações de desnaturação parcial e total	DSTAL	100
	Realizar análises laboratoriais a óleos minerais coloridos e marcados	DSTAL	100
	Representar a AT nos tribunais arbitrais, fiscais ou quaisquer outros	DSCJC	100
	Responder aos pedidos solicitados e esclarecimento	DSC	100
	Resposta aos pedidos de informação em processos de contencioso administrativo	DSIMI	100
Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	Auditar o cumprimento dos prazos	DSRI	100
Reduzir os tempos de tramitação processual	Acompanhar o concurso externo para Especialista de Informática	DSGRH	100
	Acompanhar o estágio para IATA	DSGRH	100
	Agilizar procedimentos	DSRI	100
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMI	100
	Analisar os processos de contencioso (RH e revisões oficiosas)	DSRI	100
	Apreciar os pedidos de informação dos clientes internos e externos	DSIECIV	100

	Apurar as Receita mensais das Regiões Autónomas	DSCC	100
	Atualizar o Manual dos IEC	DSIECIV	100
	Avaliar os prédios urbanos	DSA	90,4
	Conclusão de processos com melhores níveis de desempenho	DSIMI	100
	Elaborar o Balanço Social de 2022	DSGRH	100
	Elaborar planos de agilização de procedimentos e controlo da dívida, nomeadamente de devedores estratégicos	DSGCT	100
	Instrução processos CAAD	DSIRS	100
	Instruir processos de Inquérito e Disciplinares	DSCJC	100
	Monitorizar a conclusão processos	DSRI	100
	Monitorizar a movimentação processual e detetar os desvios	DSJT	100
	Participar em reuniões na União Europeia	DSIVA	100
	Prestar apoio jurídico	DSCJC	100
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês	DSA	100
	Realizar os processos instaurados no ano ou em anos anteriores	DSIMI	100
	Realizar processos	DSIRC	100
	Realizar processos de revisões ofícios e recursos hierárquicos	DSIRC	100
	Realizar processos do CAAD	DSIRC	100
		DSIVA	100
	Reconhecer atempadamente os pedidos de isenção de ISP	DSIECIV	98,8
	Recuperar processos de anos anteriores	DSA	100
	Reduzir os tempos tramitação processual	DSIFAE	100
	Tramitar com celeridade a dívida nova	DSGCT	100
Reduzir os tempos de tramitação processual e os prazos médios de resposta	Analisar e preparar respostas às notificações para cumprir e pareceres fundamentados	CEF	100
	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100
	Analisar os pedidos de reenvio prejudicial	CEF	100
	Analisar os processos de contencioso (recursos hierárquicos e revisões oficiosas)	DSIMT	100
	analisar/tratar processos	DSIMT	100
	Apreciar e propor a decisão dos pedidos de autorizações	DSRA	100
	Apreciar e responder aos pedidos de emissão de IPV	DSTA	100
	Apreciar e responder às solicitações efetuadas por OE, cidadãos e outras entidades	DSRA	100
	Assegurar um grau crescente de automatização de procedimentos	DSRA	100
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes	UGC	100
	controlar e acompanhar as solicitações efetuadas via email	DSIMT	100
	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL	100
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações	DSL	100
	Propor alterações legislativas decorrentes dos procedimentos de contencioso e pré-contencioso europeu	CEF	100
	Responder a solicitações de serviços e contribuintes	DSRC	100

4 Melhorar a experiência de utilização dos serviços

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Assegurar a elaboração e divulgação de informação relevante para a gestão e para os serviços	Elaboração do Relatório CFEFA	DSGR	100
	Elaborar e enviar instruções e informações aos serviços	DSCPAC	100
	Elaborar e rever cartazes / brochuras / folhetos / informativos	DSCPAC	100
	Elaborar informações e estudos	DSGR	100
	Elaborar relatórios / quadros-síntese / newsletters	DSCPAC	100
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de gestão	Elaborar e monitorizar os instrumentos de gestão	DSPCG	100
	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT	100
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da ITA	DSPCIT	100
Assegurar o tempo de resposta às solicitações (Queixas)	Apoiar e informar os contribuintes e operadores económicos na defesa dos seus direitos	DSADC	100
Aumentar a produtividade e os níveis de desempenho dos serviços	Acompanhar o ciclo de vida das aplicações informáticas	DSGCT	100
	Acompanhar o ciclo de vida dos sistemas de informação	DSJT	100
	Disponibilizar informação de gestão	DSGCT	100
		DSJT	100
	Melhorar a qualidade das informações e responder às solicitações	DSGCT	100
	Responder a solicitações de entidades externas e internas	DSJT	100
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
		ASAC	100
	Controlar a disponibilidade dos sistemas informáticos da AT	ASA	100
	Controlo da execução dos projetos do PRR	AGI	100
	Fomentar o aumento da qualidade de código desenvolvido	AGI	100
	Gerir bases de dados	AAP	100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Monitorizar as plataformas de alarmística	AGOC	100
	Promover a qualidade do código desenvolvido pela ASA	ASA	100
	Resolver os incidentes e problemas encaminhados para 2ª linha	AGCI	100
		AJTFF	100
		ASA	100
		ASAC	95
	Revisão dos perfis atribuídos	AGI	100
	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	100
Melhorar a eficácia e a qualidade do apoio laboratorial prestado	Estudo da estabilidade dos padrões de controlo dos açúcares	DSTAL	100
Melhorar a qualidade do serviço prestado	Apurar divergências na receita	DSCC	100
	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações	DSA	100
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSA	100
	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores	DSA	100
Otimizar o Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes (SGRC)	Rever e atualizar os manuais de utilizador do SGRC (Inscrição e alteração ao registo - Pessoa singular)	DSRC	100
Promover a renovação e atualização do parque informático da AT	Manter atualizado o planeamento das tarefas de renovação dos postos de trabalho	AGOC	100
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP	100

5 Promover um serviço de excelência em respeito pelo ambiente

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a solução de acesso remo	ASI	100
Agilizar a contratação pública	Realizar procedimentos de contratação Pública	DSCPL	100
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Elaborar lista com o universo de trabalhadores que reúnem 10 ou mais pts. para as respetivas alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório	DSGRH	100
	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH	100
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da lei	DSGRH	100
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT	DSIE	100
	Realizar as obras de remodelação e conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	DSIE	100
Assegurar a gestão integrada das instalações da AT	Atualizar os dados dos imóveis afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIE	DSIE	100
	Efetuar a manutenção dos equipamentos de combate a incêndios e eletromecânicos e implementar planos de emergência nos edifícios da AT	DSIE	100
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução	DSIE	100
Assegurar o apoio técnico e científico em matérias de complexidade acrescida	Avaliação e análise de propostas e diplomas legislativos	DSADC	100
	Elaborar pareceres	DSADC	100
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Proceder ao acompanhamento da implementação das recomendações e propostas mencionadas em relatórios de entidades externas (IGF, Tribunal de Contas, e departamentos da UE) contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI	100
	Realizar auditorias internas	DSAI	100
Assegurar o funcionamento da frota AT	Gerir a avaliação de viaturas abandonadas a favor do Estado	DSCPL	100
Assegurar o processamento das alterações remuneratórias	Processar as alterações remuneratórias	DSGRF	100
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	ASAC	100
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	100
	Apresentar propostas de inquéritos e elaborar relatórios de avaliação de resultados	DSPCG	100
	Aumentar o nível de satisfação dos cidadãos, agentes e operadores económicos	ASA	100
	Elaborar estudos de natureza organizacional	DSPCG	100
	Gerir inventário da documentação e da lista de bens para abate	DSCPAC	100
	Gerir o conteúdo do Portal das Finanças	DSCPAC	100
	Gerir plataformas	AAP	100
	Melhorar o desempenho dos sistemas informáticos da AT	ASA	100
	Monitorizar a resposta da AT às questões colocadas à Provedoria de Justiça	DSADC	100
	Monitorizar e analisar estatisticamente as questões colocadas nas queixas	DSADC	100
		AGI	100

	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	AJTFF	100
		AGCI	100
		AGOC	100
	Participar no desenvolvimento do projeto PRR - TD-C17-i02 Modernização da infraestrutura do sistema de informação patrimonial da AT	DSPCG	100
Avaliar e promover a qualidade dos relatórios de auditoria interna e otimizar os recursos	Elaborar os instrumentos de gestão da DSAI	DSAI	100
	Proceder à avaliação dos relatórios de auditoria	DSAI	100
	Realizar ações de formação específica em auditoria interna	DSAI	100
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais	Organizar e participar nas Reuniões Internacionais de Alto Nível	DSCRI	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>)	DSTAL	100
	Validar métodos de análise	DSTAL	100
Fomentar a cultura organizacional	Elaborar propostas no âmbito da cultura organizacional	DSPCG	100
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Analisar as situações denunciadas no âmbito do planeamento da gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	DSAI	100
	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI	100
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas comunitários	Assegurar a Cooperação e Assistência técnica no âmbito de Programas Comunitários	DSCRI	100
Gestão e controlo do orçamento	Elaboração e submissão da proposta de orçamento da AT	DSGRF	100
	Monitorização da execução orçamental	DSGRF	100
Melhorar e agilizar as tarefas de Logística	Gerir a recolha da correspondência no NGD	DSCPL	100
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Contribuir para o levantamento de processos da AT	UGC	100
		CEF	100
		DSCRI	100
		AGOC	100
	Desenvolvimento de uma solução de gestão da informação georreferenciada	DSA	100
	Elaborar o Regulamento de prestação de trabalho em regime de teletrabalho	DSGRH	100
	Elaborar propostas de documentos de suporte à gestão documental	DSPCG	100
	Enviar informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC	100
	Executar as rotinas referentes à norma ISO 27001	ASI	100
	Executar medidas Simplex - e-taxfree mobile	DSIVA	100
	Fomentar o aumento da qualidade de código desenvolvido	AGI	100
	Gerir as medidas Simplex da responsabilidade da DSRA	DSRA	100
	Gerir inventário da documentação e da lista de bens para abate	AAP	100
		AGCI	100
		AGI	100
		AGOC	100
		AJTFF	100

		ASA	100
		ASAC	100
		CEF	100
		DSA	100
		DSAFA	100
		DSAI	100
		DSC	100
		DSCJC	100
		DSCPL	100
		DSCRI	100
		DSF	100
		DSGCT	100
		DSGR	100
		DSGRF	100
		DSGRH	100
		DSIE	100
		DSIECIV	100
		DSIFAE	100
		DSIMI	100
		DSIMT	100
		DSIRC	100
		DSIRS	100
		DSJT	100
		DSL	100
		DSPCIT	100
		DSRA	100
		DSRC	100
		DSRI	100
		DSTAL	100
		UGC	100
	Gerir o conteúdo do Portal das Finanças	DSCPAC	100
	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSADC	100
	Promover as comunicações	DSRI	100
	Promover o exercício da Cidadania Fiscal	DSCPAC	100
	Quantificar a informação produzida na UO	DSCC	100
	Rever os processos da AT	DSPCG	100
	Revisão dos perfis atribuídos	ASA	100
		DSA	100
		DSAFA	100
		DSCJC	100
		DSCPL	100
		DSGCT	100
		DSGR	100
		DSGRH	100
		DSIMI	100
		DSJT	100
		DSPCIT	100
		DSRI	100
		DSTAL	100

Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento na AT	Realizar e participar em atividades temáticas de debate e troca de boas práticas	DSF	100
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Promover a aprendizagem organizacional	DSF	100
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Assegurar a proteção das ligações com o exterior	ASI	100
	Atualizar os projetos da ASA do SGPC	ASA	100
	Atualizar os projetos da ASA no sistema de suporte à gestão	ASA	100
	Controlar a execução dos projetos	AGCI	100
		AJTFF	100
		ASAC	100
	Controlar o cumprimento da norma sobre <i>logs</i>	ASI	100
	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AGCI	100
		AJTFF	100
		ASAC	100
	Cumprir normas e standards	AGI	100
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100
		ASAC	100
	Planear conceber e acompanhar o desenvolvimento de projetos	AGCI	100
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Atualizar e dinamizar o Site das Alfândegas da CPLP	DSCRI	100
	Coordenar, dinamizar e acompanhar os Programas PICAT VI, PICATFin e ações ad hoc	DSCRI	100
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT VI	DSCRI	100

3. Avaliação do sistema de controlo interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	N/A	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	x			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			O Código de Conduta da AT foi revisto pelo Despacho n.º 12670/2023, de 12/12. Para concretização daquele despacho foram desencadeados os procedimentos necessários à preparação da disponibilização da nova versão das declarações anuais relativas à garantia de imparcialidade e código de conduta e política de segurança.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			A capacitação e qualificação dos trabalhadores é fundamental para a evolução, inovação e melhoria da qualidade do serviço público prestado ao contribuinte e, consequentemente, para a imagem organizacional. Comprometida com esse facto, a AT sempre se tem pautado por privilegiar o investimento na formação, não apenas nas suas áreas fundamentais, tributária e aduaneira, mas também na procura de resposta a novos desafios que se colocam, a fim de desenvolver competências organizacionais e individuais essenciais ao cumprimento dos objetivos estratégicos. No que respeita à gestão da formação, na sua articulação com o modelo de gestão da aprendizagem por competências, é de assinalar o trabalho desenvolvido com vista a clarificar os níveis de complexidade dos cursos incluídos no catálogo de formação de modo a ter em conta os perfis funcionais dos trabalhadores.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Sim, foram realizadas 59 auditorias internas e 14 auditorias externas cobrindo toda a tipologia de serviços da AT e áreas temáticas.
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			Concretizada na sua totalidade a avaliação em SIADAP 2 (dirigentes e chefias tributárias e aduaneiras da AT) relativa ao ano de 2023; a decorrer a avaliação em SIADAP 3 (restantes trabalhadores, relativa ao ciclo 2023/2024), a finalizar em 2025.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			Em 2023: 78%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			No caso da DSAI, existe um Manual de Auditoria, complementado por instruções de serviço internas
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			

3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Em termos gerais, não. Mas sim por categorias/cargos (movimentos de transferências, abertos a todos os trabalhadores da AT) ou funções. No final de 2023 foram abertos dois "movimento de transferências".
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos	X			Continuou-se a conversão dos Macroprocessos que cumprem a [ISO 9001], tendo-se realizado as auditorias ao Macroprocesso de Desenvolvimento Apicacional nas quatro áreas matriciais que prosseguem esta atividade [ASA, AGI, AGCI e AJFF]
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			A desmaterialização da gestão documental há muito é suportada pelos circuitos associados ao controlo de fronteiras, à gestão de imposto, inspeção e justiça, se encontram suportados pelos sistemas aplicacionais centrais. Decorrente de algumas obrigatoriedades legais, na sua maioria de manutenção de documentação em suporte papel [de documentos entregues e/ou produzidos], foi desenvolvido o GPS e a sua integração com uma parte dos sistemas aplicacionais de suporte à atividade. Neste quadro a documentação recebida e produzida é desmaterializada para integrar os processos e assim evitar a redundância entre os circuitos analógicos e digitais.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Em outubro de 2022, foi aprovado o novo PGRIC da AT
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			A AT realiza, através da DSAI, a monitorização anual e intercalar (para a monitorização da execução das medidas preventivas de riscos elevados e muito elevados) do PGRIC da AT.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			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.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas e utilizada nos processos de decisão.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			Os sistemas estão desenvolvidos seguindo normas e boas práticas de desenvolvimento aplicacional, gestão de fluxos de informação/qualidade de dados, auditabilidade e segurança.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			O processo de tomada de decisão é suportado em informação, quer com base nos sistemas operacionais, quer nos sistemas analíticos de suporte à decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Existem procedimentos para controlo do acesso a informação e ativos de acordo com a norma ISO 27001.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			Não existe informação nas estações de trabalho, porque esta é armazenada nas áreas de trabalho dos servidores locais dos serviços, aos quais se aplicam as políticas de backup, com procedimentos para cópias de segurança regulares.
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			Existem procedimentos para controlo da troca de informação de acordo com a norma ISO 27001, legislação e protocolos em vigor.

4. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes

Questionário 2023

Data de Início: 2023-12-04

Data de Fim: 2023-12-17



1. Em 2022 efetuou alguma interação com a AT? [Portal das Finanças, e-balcão, Assistente Virtual, App Dispositivos Móveis, Telefone, Presencial]

1.1	Sim	☐
1.2	Não	☐

2. Em que qualidade o fez, maioritariamente:

2.1	No âmbito particular	☐
2.2	No âmbito de uma atividade profissional	☐

3. Na situação de:

Empregado[a]
Trabalhador[a] por conta própria
Desempregado[a]
Estudante
Aposentado[a]/Reformado[a]

4. Na situação de:

Trabalhador[a] por conta de outrem
Profissional liberal
Empresário[a] em nome individual
Gerente / Administrador[a]
Advogado[a]
Solicitador[a]
Contabilista Certificado[a]
Notário[a]
Despachante Oficial

5. Qual [quais] o(s) meio(s) que utilizou nessa(s) interação(ões)?

		Sim	Não
5.1	Portal das Finanças	☐	☐
5.2	E-Balcão	☐	☐
5.3	Assistente Virtual	☐	☐
5.4	App para dispositivos móveis	☐	☐
5.5	Centro de Atendimento Telefónico (CAT AT)	☐	☐
5.6	Atendimento Presencial	☐	☐

6. Como classifica o Portal das Finanças, quanto a:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
6.1	Facilidade em encontrar a informação/serviço pretendido	☐	☐	☐	☐	☐
6.2	Clareza de conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐
6.3	Fiabilidade da informação	☐	☐	☐	☐	☐
6.4	Resolução da situação que motivou o acesso	☐	☐	☐	☐	☐
6.5	Qualidade global	☐	☐	☐	☐	☐

7. Qual o principal motivo que o[a] levou a utilizar este meio?

7.1	Diversidade de informação e serviços	☐
7.2	Confiança na informação prestada	☐
7.3	Maior disponibilidade [sem limite de horário]	☐
7.4	Maior comodidade	☐

8. Frequência de utilização

	1	2 a 5	6 a 10	+ 10
8.1	Em 2022, quantas vezes utilizou o Portal das Finanças?	☐	☐	☐

9. Como classifica o E-Balcão, quanto a:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
9.1	Qualidade e clareza da informação prestada	☐	☐	☐	☐
9.2	Rapidez da resposta	☐	☐	☐	☐
9.3	Resolução da situação apresentada	☐	☐	☐	☐
9.4	Qualidade global	☐	☐	☐	☐

10. Qual o principal motivo que o[a] levou a utilizar este meio?

10.1	Confiança na informação prestada	☐
10.2	Facilidade de utilização	☐
10.3	Maior disponibilidade [sem limite de horário]	☐
10.4	Maior comodidade	☐

11. Frequência de utilização

	1	2 a 5	6 a 10	+ 10
11.1	Em 2022, quantas vezes utilizou o e-balcão?	☐	☐	☐

12. Como classifica o Assistente Virtual, quanto a:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
12.1	Facilidade de acesso	☐	☐	☐	☐
12.2	Resolução da situação apresentada	☐	☐	☐	☐
12.3	Qualidade Global	☐	☐	☐	☐

13. Qual o principal motivo que o[a] levou a utilizar este meio?

13.1	Confiança na informação prestada	☐
13.2	Facilidade de utilização	☐
13.3	Maior disponibilidade [sem limite de horário]	☐
13.4	Maior comodidade	☐

14. Frequência de utilização

	1	2 a 5	6 a 10	+ 10
14.1	Em 2022, quantas vezes utilizou o Assistente Virtual?	☐	☐	☐

15. Como avalia as apps para dispositivos móveis que utilizou?

	Não usou	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
15.1	ATGO Gestão da Atividade	☐	☐	☐	☐	☐
15.2	Situação Fiscal Pagamentos	☐	☐	☐	☐	☐
15.3	IRS2022	☐	☐	☐	☐	☐
15.4	e-fatura	☐	☐	☐	☐	☐
15.5	Fatura Sorte	☐	☐	☐	☐	☐

16. Como classifica o Atendimento Telefônico da AT, quanto a:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
16.1 Tempo de espera para o atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
16.2 Profissionalismo e simpatia	☐	☐	☐	☐	☐
16.3 Qualidade e clareza da informação prestada	☐	☐	☐	☐	☐
16.4 Resolução da situação apresentada	☐	☐	☐	☐	☐
16.5 Qualidade global	☐	☐	☐	☐	☐

17. Qual o principal motivo que o[a] levou a utilizar este meio?

17.1 Confiança na informação prestada	☐
17.2 Maior rapidez na resolução da situação	☐
17.3 Maior comodidade	☐

18. Frequência de utilização

	1	2 a 5	6 a 10	+ 10
18.1 Em 2022, quantas vezes utilizou o Atendimento Telefônico da AT	☐	☐	☐	☐

19. Como classifica o Atendimento Presencial, quanto a:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
19.1 Profissionalismo e simpatia	☐	☐	☐	☐	☐
19.2 Qualidade e clareza da informação prestada	☐	☐	☐	☐	☐
19.3 Resolução da situação apresentada	☐	☐	☐	☐	☐
19.4 Qualidade e conforto das instalações	☐	☐	☐	☐	☐
19.5 Tempo de espera	☐	☐	☐	☐	☐
19.6 Qualidade global	☐	☐	☐	☐	☐

20. Qual o principal motivo que o[a] levou a utilizar este meio?

20.1 Maior confiança na informação prestada	☐
20.2 Maior rapidez na resolução da situação	☐
20.3 Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças	☐
20.4 Dificuldade em utilizar outras formas de interação	☐

21. Serviço pretendido inexistente (descrição)

22. Frequência de utilização

	1	2 a 5	6 a 10	+ 10
22.1 Em 2022, quantas vezes utilizou o Atendimento presencial?	☐	☐	☐	☐

23. Que opção tomou, para o Atendimento Presencial?

	Sim	Não
23.1 Sem marcação	☐	☐
23.2 Com marcação	☐	☐
23.3 Ambas	☐	☐

24. Como classifica o agendamento quanto a:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
24.1 Facilidade no agendamento	☐	☐	☐	☐	☐
24.2 Disponibilidade de datas	☐	☐	☐	☐	☐
24.3 Disponibilidade de assuntos	☐	☐	☐	☐	☐

25. Agendou o atendimento porque:

25.1 Tentou previamente, sem sucesso, um atendimento presencial sem marcação	☐
25.2 Preferiu, desde logo, garantir o atendimento	☐

26. Considerando a diversidade dos meios de atendimento que a AT disponibiliza:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
26.1 Como avalia globalmente a sua qualidade	☐	☐	☐	☐	☐

27. Outros portais da Administração Pública (AP)

	Sim	Não
27.1 Acedeu, em 2022, a outros portais da AP?	☐	☐

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

	Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
28.1 Abrangência de serviços disponíveis	☐	☐	☐	☐
28.2 Facilidade de utilização	☐	☐	☐	☐
28.3 Qualidade da informação disponibilizada	☐	☐	☐	☐
28.4 Imagem gráfica	☐	☐	☐	☐
28.5 Confiança e Segurança	☐	☐	☐	☐
28.6 Avaliação Global	☐	☐	☐	☐

29. Qual o seu modo preferencial de interação com as entidades/organismos públicos?

29.1 Internet	☐
29.2 Telefone	☐
29.3 Presencial	☐
29.4 Aplicações dispositivos móveis	☐

30. A sua participação e opinião são importantes para a AT. Pretende:

	Sim	Não
30.1 Apresentar uma Sugestão	☐	☐
30.2 Fazer um Elogio	☐	☐
30.3 Fazer uma Crítica	☐	☐

31. Escreva neste espaço a sua Sugestão

32. Escreva neste espaço o seu Elogio

33. Escreva neste espaço a sua Crítica

34. Sobre este questionário:

		Sim	Não
34.1	A linguagem utilizada é clara e precisa?	☐	☐

35. Como teve conhecimento deste inquérito?

35.1	e-mail convite da AT	☐
35.2	Portal das Finanças	☐
35.3	Redes Sociais da AT	☐
35.4	Familiar/Amiga(o)	☐
35.5	Trabalhador(a) da AT	☐

36. Sexo

36.1	Feminino	☐
36.2	Masculino	☐
36.3	Não especificado	☐

37. Faixa etária

37.1	Inferior a 25 anos	☐
37.2	Entre 25 e 34 anos	☐
37.3	Entre 35 e 44 anos	☐
37.4	Entre 45 e 54 anos	☐
37.5	Mais de 54 anos	☐

38. Habilitações literárias

38.1	Ensino Superior	☐
38.2	12º ano ou equivalente	☐
38.3	Ensino Básico	☐

39. Qual a sua área de residência?

Açores
Aveiro
Beja
Braga
Bragança
Castelo Branco
Coimbra
Évora
Faro
Guarda
Leiria
Lisboa
Madeira
Portalegre
Porto
Santarém
Setúbal
Viana do Castelo
Vila Real
Viseu
Estrangeiro

5. Balanço Social

Quadro síntese de indicadores sociais

Indicadores sociais			2012*	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total de Trabalhadores da AT a 31 de dezembro			11.566	10.996	10.995	11.015	11.243	11.021	10.782	10.488	10.134
Idade Média	$\sum$ idades ÷ total de trabalhadores	Anos	48,4	51,0	51,8	52,6	53,5	54,1	54,6	55,2	55,2
Nível Médio de Antiguidade	$\sum$ antiguidades ÷ total de trabalhadores	anos	22,7	25,1	26	26,7	27,3	28,0	28,5	29,2	29
Taxa de Feminização	Trab. sexo feminino ÷ total de trabalhadores	*100	57,5%	59,0%	59,1%	59,1%	60,0%	60,0%	60,4%	60,5%	60,6%
Taxa de Masculinização	Trab. sexo masculino ÷ total de trabalhadores	*100	42,5%	41,0%	40,9%	40,9%	40,0%	40,0%	39,6%	39,5%	39,4%
Taxa de Envelhecimento	$\sum$ Trabalhadores $\geq$ 55 anos ÷ total de trabalhadores	*100	24,1%	41,4%	45,7%	48,4%	50,8%	52,5%	53,0%	54,7%	53,6%
Taxa de Emprego Jovem	$\sum$ Trabalhadores < 30 anos ÷ total de trabalhadores	*100	0,9%	0,1%	0,03%	0,1%	0,01%	0,07%	0,05%	0,12%	0,77%
Taxa de Formação Superior	Dout+Mestr+Lic+Bach ÷ total de trabalhadores	*100	44,2%	47,0%	50,6%	51,4%	50,8%	51,9%	53,1%	54,3%	57,0%
Rácio de horas de formação	Total de horas de Formação ÷ (total de trabalhadores*22d*7h*11m)	*100		1,3%	1,3%	1,8%	1,6%	1,1%	0,9%	0,75%	1,70%
Taxa de Admissões	Total de movimentos de admissões ÷ total de trabalhadores	*100	2,3%	2,6%	3,0%	15,2%	17,8%	3,9%	2,6%	1,8% ^(a)	6,3%
Taxa de Saídas	Total de movimentos de saídas ÷ total de trabalhadores	*100	4,5%	3,8%	3,0%	15,0%	15,8%	5,9%	4,9%	4,9% ^(a)	9,8%
Taxa de Reposição/ Cobertura	Total de movimentos de admissões ÷ total de movimentos saídas	*100		69,8%	99,7%	101,2%	112,9%	65,8%	54,4%	36,2% ^(a)	64,2% ^(a)
Taxa de Indisciplina	N.º processos disciplinares instaurados ÷ total de trabalhadores	*100	0,9%	1,3%	1,1%	1,5%	1,2%	1,3%	1,3%	0,9%	1,1%

* Ano correspondente ao início da AT - fusão das extintas DGAIEC, DGCI e DGITA.

^(a) Os indicadores apresentados foram calculados sem considerar as mobilidades intercarreiras, as quais não configuram verdadeiros movimentos de entrada/saída da AT, embora tenham de ser registadas dessa forma para efeitos de Balanço Social e SIOE-Sistema de Informação e Organização do Estado.

6. Ranking dos serviços homogêneos

Alfândegas - *ranking* referente a 2023

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alfândega de Braga	120,91
2	Alfândega do Freixo	120,39
3	Alfândega de Peniche	119,99
4	Alfândega de Leixões	118,96
5	Alfândega de Faro	118,88
6	Alfândega de Setúbal	118,51
7	Alfândega do Aeroporto de Lisboa	116,81
8	Alfândega do Aeroporto do Porto	114,95
9	Alfândega do Funchal	113,90
10	Alfândega de Aveiro	113,07
11	Alfândega do Jardim do Tabaco	112,44
12	Alfândega de Alverca	112,09
13	Alfândega de Viana do Castelo	110,79
14	Alfândega Marítima de Lisboa	106,29
15	Alfândega de Ponta Delgada	103,38

Direções de finanças – *ranking* referente a 2023

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF Guarda	121,07
2	DF Angra Heroísmo	120,85
3	DF Leiria	120,45
4	DF Ponta Delgada	120,39
5	DF Coimbra	120,19
6	DF Horta	119,94
7	DF Aveiro	119,75
8	DF Santarém	119,69
9	DF Braga	119,37
10	DF Faro	118,92
11	DF Portalegre	118,79
12	DF Setúbal	118,51
13	DF Vila Real	118,50
14	DF Évora	118,43
15	DF Bragança	117,43
16	DF Beja	117,15
17	DF Castelo Branco	116,34
18	DF Viseu	116,07
19	DF Viana Do Castelo	114,97
20	DF Porto	113,36
21	DF Lisboa	101,30

Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2023

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Av. Global. Corr.
1	Estremoz	371,81
2	Lisboa - 03 SF	277,67
3	Guimarães - 1 SF	268,62
4	Loures - 4 SF	259,53
5	Gondomar - 2 SF	221,96
6	Felgueiras	216,06
7	Matosinhos - 2 SF	189,36
8	Maia	187,94
9	Porto de Mós	185,72
10	Sintra - 4 SF	179,70
11	Odivelas	179,64
12	Vila Nova Gaia - 1 SF	173,37
13	Nazaré	172,88
14	Braga - 1 SF	170,89
15	Faro	170,56
16	Loures - 1 SF	168,36
17	Vila Nova de Famalicão	167,87
18	Santo Tirso	167,27
19	Loulé - 1 SF	166,11
20	Sintra - 2 SF	165,51
21	Paços de Ferreira	165,25
22	Paredes	165,20
23	Alenquer	161,77
24	Loulé - 2 SF	161,73
25	Lisboa - 01 SF	160,96
26	Sintra - 3 SF	159,86
27	Albufeira	159,14
28	Vizela	158,84
29	Matosinhos - 1 SF	156,26
30	Marco de Canavezes	156,18
31	Moita	155,85
32	Almada - 3 SF	154,15
33	Seixal - 2 SF	154,13
34	Guimarães - 2 SF	151,71
35	Cascais - 1 SF	150,29
36	Vila Nova Gaia - 2 SF	149,30
37	Vila Nova Gaia - 3 SF	147,23
38	Águeda	146,10
39	Cartaxo	145,88
40	Ourense	145,77
41	Peso da Régua	145,69
42	Almada - 1 SF	144,77
43	Montijo	144,31
44	Porto - 01 SF	144,24
45	Elvas	144,04
46	Setúbal - 1 SF	143,38
47	Silves	141,22
48	Amadora - 1 SF	139,45
49	Penafiel	139,44
50	Leiria - 1 SF	139,10
51	Santa Maria Feira - 3 SF	138,57
52	Lisboa - 11 SF	138,43
53	Portimão	137,23
54	Seixal - 1 SF	135,96
55	Santa Maria Feira - 1 SF	135,76
56	Ovar	135,54
57	Tavira	135,06
58	Sintra - 1 SF	134,25
59	Sesimbra	134,24
60	Lisboa - 04 SF	134,06
61	Amadora - 3 SF	132,01

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Av. Global. Corr.
62	Leiria - 2 SF	131,97
63	Torres Vedras	130,77
64	Palmela	130,32
65	Santarém	129,60
66	Oliveira do Hospital	129,60
67	Barcelos	127,80
68	Viseu	126,81
69	Fafe	126,71
70	Almeirim	125,98
71	Lagos	124,74
72	Gondomar - 1 SF	124,47
73	Pombal	123,30
74	Alcobaça	122,07
75	Mangualde	121,84
76	Aveiro - 1 SF	121,76
77	Albergaria-a-Velha	121,75
78	Vila Franca Xira	120,98
79	Santiago Cacém	120,66
80	Oliveira de Azeméis	120,31
81	Lisboa - 10 SF	119,62
82	Lisboa - 07 SF	119,27
83	Odemira	118,82
84	Praia da Vitória	118,75
85	Macedo de Cavaleiros	117,97
86	Amarante	117,83
87	Vila do Conde	117,74
88	Lisboa - 05 SF	117,72
89	Mafra	117,40
90	Rio Maior	117,20
91	Valongo - 1 SF	117,15
92	Oeiras - 1 SF	116,21
93	Coimbra - 1 SF	115,56
94	Coruche	113,60
95	Olhão	113,47
96	Valongo - 2 SF	112,73
97	Oeiras - 2 SF	112,60
98	Loures - 3 SF	111,60
99	Santa Maria Feira - 2 SF	111,53
100	Chaves	111,28
101	Évora	111,00
102	Porto - 03 SF	109,83
103	Vale de Cambra	109,23
104	Porto - 05 SF	108,58
105	Póvoa do Varzim	108,21
106	Lisboa - 02 SF	107,36
107	Ponta Delgada	106,02
108	São João da Madeira	105,68
109	Aveiro - 2 SF	104,94
110	Mirandela	104,36
111	Marinha Grande	104,30
112	Ponte de Lima	104,12
113	Cascais - 2 SF	103,96
114	Tomar	103,79
115	Barreiro	103,03
116	Abrantes	102,85
117	Cantanhede	102,76
118	Bragança	102,66
119	Lisboa - 08 SF	101,36
120	Figueira da Foz - 2 SF	101,29
121	Porto - 04 SF	100,75
122	Serpa	99,34

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Av. Global. Corr.	Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Av. Global. Corr.
123	Vila Real	98,84	150	Lourinhã	81,77
124	Trofa	97,57	151	Espinho	81,67
125	Alcochete	97,20	152	Vila Real de Santo António	81,49
126	Lisboa - 06 SF	97,15	153	Lisboa - 09 SF	81,39
127	Viana do Castelo	96,98	154	Seia	80,98
128	Ílhavo	96,90	155	Beja	77,55
129	Estarreja	96,82	156	Alcanena	77,30
130	Caldas da Rainha	96,02	157	Madalena (Pico)	77,12
131	Vila Verde	95,13	158	Figueira da Foz - 1 SF	76,43
132	Azambuja	94,56	159	Montemor-o-Velho	75,64
133	Setúbal - 2 SF	94,37	160	Portalegre	75,62
134	Lamego	93,90	161	Moura	73,34
135	Lagoa (Algarve)	92,94	162	Arcos de Valdevez	71,45
136	Guarda	92,81	163	Santa Maria Feira - 4 SF	69,72
137	Mealhada	92,72	164	Fundão	69,51
138	Braga - 2 SF	92,23	165	Montemor-o-Novo	69,39
139	Amadora - 2 SF	91,91	166	Grândola	68,84
140	Tondela	91,65	167	Ribeira Grande	68,59
141	Anadia	90,50	168	Lagoa (Açores)	63,56
142	Bombarral	88,79	169	Castelo Branco - 1 SF	62,92
143	Coimbra - 2 SF	88,69	170	Alcácer do Sal	62,75
144	Porto - 02 SF	87,91	171	Entroncamento	60,07
145	Ponte de Sor	87,50	172	Covilhã	58,16
146	Torres Novas	85,86	173	Angra do Heroísmo	57,94
147	Gouveia	84,22	174	Vila Franca Xira - 1 SF	57,31
148	Peniche	82,79	175	Horta	37,66
149	Almada - 2 SF	81,93	176	Castelo Branco - 2 SF	37,42

Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2023

Ordem	Serviço de Finanças	Av. Global. Corr.	Ordem	Serviço de Finanças	Av. Global. Corr.
1	Mourão	250,08	28	Crato	120,29
2	Nelas	228,69	29	Tábua	120,20
3	Paredes de Coura	181,23	30	Mondim de Basto	117,13
4	Lousada	178,66	31	Sousel	117,01
5	Salvaterra de Magos	174,32	32	Valença	116,36
6	Alvaiázere	162,04	33	Celorico de Basto	115,76
7	Mação	162,04	34	Sabugal	113,46
8	Baião	160,39	35	Almeida	113,18
9	Cadaval	156,39	36	Santa Cruz Graciosa	112,54
10	Castro Marim	147,36	37	Vagos	111,40
11	Penacova	146,15	38	Freixo de Espada à Cinta	111,30
12	Cabeceiras de Basto	145,96	39	Caminha	110,31
13	Vieira do Minho	145,80	40	Almodôvar	109,78
14	Cinfães	144,06	41	Sátão	108,67
15	Vila Nova Cerveira	143,82	42	Borba	108,02
16	Castanheira de Pera	136,48	43	Esposende	107,18
17	Santa Marta Penaguião	135,49	44	Castro Daire	106,87
18	Melgaço	134,32	45	Valpaços	105,90
19	Mira	132,82	46	Idanha-a-Nova	105,50
20	Benavente	132,04	47	Marvão	100,33
21	São Brás de Alportel	130,32	48	Murça	100,28
22	Ferreira do Alentejo	128,94	49	Oliveira do Bairro	99,17
23	Vinhais	127,92	50	Penedono	98,25
24	Póvoa de Lanhoso	125,72	51	Vimioso	98,03
25	Arganil	122,36	52	Penela	97,81
26	Meda	121,95	53	Aljustrel	97,47
27	Batalha	120,82	54	Avis	92,38

Ordem	Serviço de Finanças	Av. Global. Corr
55	Sernancelhe	91,87
56	Belmonte	91,42
57	Montalegre	91,32
58	Pinhel	91,15
59	Murtosa	90,81
60	Ansião	90,70
61	Alter do Chão	90,23
62	Soure	89,11
63	Nisa	89,04
64	Oliveira de Frades	88,86
65	Arruda dos Vinhos	88,50
66	Celorico da Beira	88,01
67	Viana do Alentejo	87,10
68	Monção	86,35
69	Mesão Frio	85,45
70	Ferreira do Zêzere	85,36
71	Aljezur	84,56
72	Lousã	84,01
73	Reguengos Monsaraz	83,87
74	Proença-a-Nova	83,34
75	Sabrosa	83,23
76	Figueira Castelo Rodrigo	82,94
77	Ribeira de Pena	82,82
78	Miranda do Douro	82,46
79	Moimenta da Beira	82,06
80	Pampilhosa da Serra	81,68
81	Castelo de Paiva	81,20
82	Miranda do Corvo	80,28
83	Óbidos	79,59
84	Ponte da Barca	79,07
85	Carrazeda de Ansiães	78,88
86	Chamusca	78,85
87	Alpiarça	78,59
88	Portel	78,42
89	Sines	78,20
90	Redondo	77,65
91	Pedrogão Grande	77,65
92	Castro Verde	76,04
93	Resende	75,95
94	Oleiros	75,25
95	Golegã	74,78
96	Vendas Novas	74,56
97	Aguar da Beira	74,22
98	Vidigueira	74,00
99	Mogadouro	73,09
100	Trancoso	73,00
101	Gois	72,59
102	Sobral de Monte Agraço	72,33
103	Arouca	72,32
104	Mortágua	72,12
105	Vila Nova de Foz Côa	71,68
106	Barrancos	70,98
107	Amares	70,15
108	Mértola	70,05
109	Torre de Moncorvo	69,85
110	Vila Franca Campo	69,38
111	São Pedro do Sul	68,87
112	Ourique	68,18
113	Tabuaço	67,92
114	Vila Viçosa	67,70
115	Penamacor	67,43
116	Boticas	67,18
117	Monforte	66,93

Ordem	Serviço de Finanças	Av. Global. Corr
118	Vila Velha de Ródão	66,49
119	Constância	66,23
120	Corvo	65,29
121	Alcoutim	63,51
122	Nordeste	63,50
123	Santa Comba Dão	63,37
124	Carregal do Sal	63,27
125	Vila Pouca de Aguiar	63,11
126	Campo Maior	62,72
127	Condeixa-a-Nova	62,13
128	Alijó	61,92
129	Tarouca	61,23
130	Vila Nova Poiares	60,95
131	Vila Flor	60,53
132	Alvito	59,54
133	Sertã	59,06
134	Fornos de Algodres	57,97
135	Vila Nova Paiva	57,78
136	Vila do Bispo	57,38
137	Santa Cruz das Flores	57,32
138	Figueiró dos Vinhos	55,68
139	Lajes do Pico	55,45
140	Gavião	55,43
141	Penalva do Castelo	55,37
142	Arraiolos	54,86
143	São Roque do Pico	54,70
144	Povoação	53,92
145	Fronteira	53,73
146	Monchique	53,41
147	Castelo de Vide	52,71
148	Mora	52,47
149	São João Pesqueira	51,95
150	Vila Nova Barquinha	51,67
151	Sever do Vouga	50,92
152	Vila de Rei	50,75
153	Terras do Bouro	50,02
154	Armamar	49,84
155	Alandroal	48,98
156	Sardoal	48,94
157	Manteigas	45,74
158	Alfandega da Fé	43,49
159	Arronches	43,38
160	Lajes Flores	42,90
161	Calheta - S. Jorge	41,92
162	Vouzela	41,64
163	Vila do Porto	40,41
164	Velas - S. Jorge	36,79
165	Cuba	36,19

7. Cooperação internacional

7.1. Representação no âmbito do Conselho da União Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros			
	Lista europeia de jurisdições não cooperantes	Atualização da lista da UE de jurisdições não cooperantes para efeitos fiscais	5
	Monitorização das medidas abrangidas pelo Código de Conduta (<i>Rollback e Standstill</i>)	Monitorização de medidas	
Grupo das Questões Fiscais			
Grupo de Alto Nível	Tributação direta e indireta	Acompanhamento dos trabalhos da OCDE / Quadro inclusivo (em particular no que se refere à implementação da solução dos dois pilares)	6
Grupo das Questões Fiscais - tributação direta	Nível mínimo mundial de tributação para os grupos multinacionais na UE (pilar 2)	Adoção da diretiva relativa à fixação de um nível mínimo mundial de tributação para os grupos multinacionais na União	23
	Utilização abusiva de entidades de fachada (<i>Unshell</i>)	Negociações relativas à proposta de diretiva do Conselho que estabelece regras para prevenir a utilização abusiva de entidades de fachada para fins fiscais	
	Troca de Informações	Adoção da diretiva do Conselho que alterou a Diretiva 2011/16/UE relativa à cooperação administrativa (DAC 8)	
	Retenções na fonte	Negociações relativas à proposta de diretiva do Conselho relativa a uma isenção ou redução mais rápida e mais segura dos impostos em excesso retidos na fonte (FASTER)	
Grupo do IVA		Negociações do Pacote IVA na Era Digital (VIDA)	5
Grupo da Fiscalidade Indireta - IEC/Fiscalidade Energia		Acompanhamento da discussão da proposta de revisão da Diretiva relativa à Tributação de Energia	6
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira - Justiça e Assuntos Internos			
LEWP - Law Enforcement Working Party - Customs			
Reunião anual CCU da Convenção Nápoles II	Cooperação Internacional	Reunião dos responsáveis pelas Unidades Centrais de Coordenação - Convenção Nápoles II	1
Reuniões plenárias	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade		9
CTA - Customs Threat Assessment	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Identificação de riscos para reforço do combate à criminalidade grave e organizada	2
Conference to Prevent and Combat Smuggling of Firearms in the Context of Russia's war of aggression against Ukraine – Possible measures for enhanced Customs Cooperation		Melhorar e facilitar a troca de informações entre as autoridades aduaneiras, melhorar e intensificar a cooperação transfronteiriça e aumentar a capacidade das autoridades aduaneiras	1
Ação 11.4. Operação BELENOS	Movimentos de dinheiro líquido não declarados ligados ao branqueamento de capitais	Participação na reunião de debriefing (movimento de dinheiro líquido não declarado)	1
Ação 11.8 -Seminário "Strategic Trade Investigations Expert Seminar "	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Aumento da cooperação entre os países da UE no combate às exportações de bens de dupla utilização, sem o devido licenciamento, e especialmente com destino a países sujeitos a sanções e medidas restritivas por parte da UE	1
Ação 11.9 -Explosivos e Pirotecnia	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Aumento da cooperação entre os países da UE no combate ao tráfico de explosivos e pirotecnia	1
Ação 11.10. Abuse of maritime shipping – sea containers (Lider: PT)	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Aumento da cooperação entre os países da EU e o setor privado no combate ao tráfico de droga. Reunião com FRONTEX e Alfândega BG, no âmbito da preparação da participação JAD Pirates 1. Participação na operação e integração do Centro de Coordenação Operacional na FRONTEX	4
Ação 11.11 - Operação PETREL ESQUEMBRI	Tráfico de droga (cocaína) pela via marítima	Participação na reunião de preparação e realização da operação PETREL-ESQUEMBRI	2
Convenção de Nápoles			
Reunião de coordenadores nacionais	Cooperação aduaneira	Coordenação, ao nível da UE, em matéria de cooperação aduaneira a coberto da Convenção Nápoles II, contribuindo para uma harmonização interpretativa das várias medidas previstas naquela Convenção, bem como para a organização e realização da reunião anual dos Chefes das Unidades Centrais de Coordenação	1
Conselho da UE - Dir. 5 Non-proliferation and disarmament, Arms export controls and Dual-use goods			
Grupo Bens de Dupla Utilização	Licenciamento e controlo do Comércio Externo de Bens de Dupla Utilização: Linhas diretrizes e Legislação; Política Comercial Comum; Convenções e Tratados multilaterais de não Proliferação	Implementação do Regulamento (EU) 2021/821: Grupos Técnicos de implementação. Medidas restritivas aplicáveis à Rússia e Bielorrússia. Recusas de Exportação. Relações com países parceiros e outreach . Acompanhamento dos regimes multilaterais de não proliferação	11

7.2. Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude			
Comité do CAU			
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	Atos de execução da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração e votação	1
Grupos de Peritos			
Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco		3
Expert Groups on Cash Control	Cash Control	Discussão de temas relacionado com a aplicação da legislação relativa ao controlo das somas de dinheiro líquido que entram ou saem da União Europeia	1
Commission Expert Group - FITT	Proteção dos interesses financeiros da União	Discussão de matérias relacionadas com o tráfico de cigarros	3
Expert Group on Mutual Assistance	Assistência Mútua - Regulamento 515/97	Discussão de matérias relacionadas com a assistência mútua administrativa	2
Operações Aduaneiras Conjuntas			
Operação EUOLYMPIX - Briefing Meeting 16 de Novembro	Saúde pública e proteção dos cidadãos	Prevenção e deteção do comércio ilegal de artigos relacionados com os Jogos Olímpicos Paris 2024 e Euro 2024	1
JCO Joint Sanctions Enforcement Operation	Segurança	Investigar empresas que exportam itens de campo de batalha e seus componentes para a Rússia, contornando assim as sanções da UE	1
JCO SILVER AXE IX	Saúde pública e proteção dos cidadãos e da natureza	Produtos fitofarmacêuticos ilegais (Proibidos, não autorizados ou contrafeitos) importados na UE	2
JCPO LUDUS IV - Targeted Enforcement Action	Saúde pública e proteção dos cidadãos	Prevenção e deteção do comércio ilegal de brinquedos perigosos (contrafeitos)	1
EMPACT 3.8	Proteção dos interesses financeiros da União	Operação de combate à contrafação (origem Turquia) no regime de Trânsito	1
JCO NOXIA	OLAF\ASEAN	Operação visando reforçar a colaboração entre as autoridades aduaneiras europeias e asiáticas (ASEAN), no âmbito dos movimentos transfronteiriços de resíduos e tráfico de produtos contrafeitos (tabaco e produtos fitofarmacêuticos)	1
SHIELD IV	Proteção dos cidadãos, da saúde pública e dos interesses financeiros da União	Targeted Enforcement Action para o comércio ilegal de medicamentos contrafeitos ou não autorizados (medicamentos para a disfunção erétil, produtos hormonais e suplementos alimentares)	1
JOSAEN	Implementação do Reg. do Conselho (EU) N.º 833/2014, de 31/07	Ação de implementação das sanções à Federação Russa, nomeadamente de bens de duplo uso	1
OPSON XIII (EUROPOL\OLAF)	Proteção dos cidadãos, da saúde pública e dos interesses financeiros da União	Targeted Enforcement Action sobre álcool e bebidas alcoólicas contrafeitas	1
Operative meetings			
JCO NOXIA	OLAF\ASEAN	Reunião de debriefing	1
OPSON XIII (EUROPOL\OLAF)	Reunião de lançamento da operação (TEA álcool e bebidas alcoólicas contrafeitas)	Proteção dos cidadãos, da saúde pública e dos interesses financeiros da União	1
Outras atividades com a OLAF			
26th Task Group Cigarette Conference	Proteção dos interesses financeiros da União e da saúde dos cidadãos	Prevenção e deteção de casos de contrabando/ produção ilícita de produtos do tabaco	1
High Level Conference on tools to combat customs fraud in a fast changing environment	Proteção dos interesses financeiros da União	Discussão dos novos desafios no combate à fraude e reflexão sobre a utilização de ferramentas avançadas na deteção e investigação de fraudes	1
Workshops			
VOCU training (online)	Plataforma operacional	Consulta e Tratamento de informação	1
DG TRADE			
Grupos de Coordenação e de Peritos			
OLAF Workshop (Antidumpings aplicados aos parafusos e possibilidade de utilização de classificação pautal em códigos de refúgio_ AM_2023_015_OC2023_0015_Videoconferência_ em inglês)	Proteção dos interesses financeiros da União	Discussão de matérias relacionadas com a aevação de direitos antidumpng	1
Grupo de Coordenação Bens de Dupla Utilização	Aspectos técnicos, administrativos e jurídicos relacionados com o licenciamento de bens de dupla utilização, nos termos do artigo 24º do Regulamento (EU) 2021/821	Discussão do sistema de licenciamento eletrónico e viabilidade de ligação ao sistema CERTEX, publicação de linhas diretrizes à Academia, publicação de notas relativas ao preenchimento de licenças, atualização do sistema informático DUEs; atualização das listas de controlo de produtos.	9
STEG- Expert Group on surveillance Technologies	Elaboração de linhas diretrizes, definições e âmbito do licenciamento de produtos de cibervigilância	Definição dos termos de referência; elaboração de projeto de linhas diretrizes; identificação de produtos.	6
ETEG- Emerging Technologies Expert Group	Definição e âmbito do licenciamento de tecnologias emergentes passíveis de controlo através do licenciamento: Inteligência Artificial, 3D Printing	Definição e análise de tecnologias emergentes a incluir na lista de bens de dupla utilização: computadores quânticos e sintetizadores de peptídeos.	6
CB-TEG- Capacity Building Technical Expert Group	Definição do âmbito e do currículo de formação interna a ministrar aos funcionários do licenciamento e das Alfândegas no âmbito dos controlos efetuados aos bens de dupla utilização	Definição do âmbito do currículo de formação; elaboração e análise de questionários dirigidos às autoridades licenciadoras e às Alfândegas relativo ao âmbito da formação. Projeto de currículo e de linhas diretrizes; identificação de produtos.	3
DCT-TEG- Data collection Technical Expert Group	Definição das diretrizes e da metodologia a implementar pelos EM relativamente aos dados destinados à elaboração do relatório anual	Definição de diretrizes e respetivo âmbito. Metodologia a aplicar e necessidades relativas às tecnologias de informação a implementar pelos EM. Consulta pública.	6
Responsible Sourcing of Tin, Tantalum, Tungsten and Gold (3TG) Expert Group Meeting (Minerais de conflito)	Implementação do Regulamento ao nível da Comissão e dos Estados Membros	Realização dos controlos ex post e Responsible Minerals Information System (ReMIS)	3
Comités			
Advisory Committee on Responsible Sourcing of Tin, Tantalum, Tungsten and	Regras de funcionamento do Comité	Discussão e aprovação das regras de funcionamento do Comité	1

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
Serviço Europeu de Ação Externa			
Comités			
Comité Kimberley	Aspetos técnicos, administrativos e digitalização dos certificados, no âmbito da aplicação do Regulamento 2368/2002	Envio de questionários e de relatórios para a Comissão relacionados com a digitalização dos certificados no âmbito do Sistema de Certificação do Processo de Kimberley.	3
DG Santé - Direção-Geral da Saúde e da Segurança dos Alimentos			
Grupos de Peritos			
Expert Subgroup on Traceability and Security Features of the Expert Group on Tobacco Policy	Sistema de rastreabilidade e medidas de segurança dos produtos do tabaco	Apoiar os Estados-membro na criação, a nível nacional, dos sistemas de rastreabilidade e medidas de segurança, quer a nível legislativo, quer a nível técnico	1
DG Reform			
Technical Support Instrument - Strengthen tax compliance by implementing behavioural insights and a Compliance Dashboard in Belgium, Austria, and Portugal	Desenvolver e implementar intervenções direcionadas baseadas em behavioural insights (perceções comportamentais)	Reforçar a abordagem orientada para o cliente através da implementação de um dashboard comportamental para monitorizar diferentes segmentos de contribuintes, aumentar o nível de cumprimento fiscal relativo à entrega declarativa (declarações dentro do prazo, com menos ou sem erros de preenchimento e ausência de omissões), aumentar o nível de pagamentos de impostos e outros produtos não-fiscais dentro do prazo e reduzir os encargos administrativos para os contribuintes e as autoridades fiscais. O foco da AT centra-se nas Pessoas Singulares, IRS, nomeadamente a temática dos rendimentos obtidos no estrangeiro.	2
DG BUDG - Direção-Geral Orçamento			
Comités			
Comité Consultivo dos Recursos Próprios	Recursos Próprios Tradicionais (ACOR-TOR)	Harmonização de procedimentos no âmbito do sistema de recursos próprios da União	2
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Comités			
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Legislação Aduaneira Geral	Atos de execução da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração e votação	10
	Secção Agricultura/Química		4
	Secção Integração e Harmonização de Dados		7
	Secção Mecânica/Diversos e Têxteis		5
	Secção Nomenclatura Combinada		3
Comité da Organização Comum dos Mercados Agrícolas	Questões Horizontais	Atos de execução relativos ao licenciamento do comércio externo de produtos agrícolas	11
Comité Mecanismo de Ajustamento Carbónico Fronteiriço (Comité CBAM)	Comité CBAM	Atos de execução da Comissão relativos ao Regulamento CBAM: participação na elaboração e votação	1
Comité dos IEC	Esclarecimento de questões relacionadas com o regime dos impostos especiais de consumo e apresentação de pontos de situação dos respetivos projetos informáticos comunitários	Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo	3
Grupos de Peritos			
Grupo de Peritos Aduaneiros	Secção Legislação Aduaneira Geral	Atos delegados, manuais, documentos de orientações e outras instruções da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração	4
	Secção Integração e Harmonização de Dados		7
	Secção Estatuto Aduaneiro e Trânsito		5
	Secção Convenção TIR e outras convenções aduaneiras UNECE		4
	Secção Formalidades de Importação e Exportação		3
	Secção Regimes Especiais		5
	Secção Defesa dos Direitos de Propriedade Intelectual		2
	Secção de Origens		16
	Secção de Valor Aduaneiro		2
	Secção de Dívida Aduaneira e Garantias		2
	Secção Medidas Pautais (TAM)		2
	Secção TARIC		1
Grupo de Peritos para os Mercados Agrícolas	Questões Horizontais. Organização Comum dos Mercados Agrícolas	Atos delegados, orientações e notas da Comissão relativos a certificados de importação e exportação	10
Grupo de Peritos FLEGT/EU Timber Regulation		Aplicação da Legislação, Governança e Comércio no Setor Florestal	4
Grupo de Peritos em matérias aduaneiras relacionadas com bens culturais		Discussão de questões relacionadas com as formalidades aduaneiras aplicáveis a bens culturais	2
Grupo de Questões Económicas e Pautais	Contingentes e Suspensões Pautais	Definição de Contingentes e Suspensões Pautais	6
Impostos Indiretos (ITEG)	Esclarecimento de questões relacionadas com o regime dos impostos especiais de consumo e apresentação de pontos de situação dos respetivos projetos informáticos comunitários	Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo	3
Grupos de Trabalho			
UE/Países Trânsito Comum		Coordenação de questões relacionadas com as formalidades aduaneiras aplicáveis no âmbito do trânsito e de outros procedimentos	5
AIIAC - Advanced International Administrative Cooperation Community	Controlos multilaterais no âmbito do IEC	Implementação das funcionalidades que permitem a execução de controlos multilaterais	1
Workshops/Conferências/Formação			
Webinários no âmbito dos vários projetos do Programa de trabalho do CAU		Acompanhamento e discussão de questões relacionadas com o desenvolvimento dos projetos previstos no programa de trabalho do CAU (ICS2, NSTIS, AES, PoUS, EOS)	10
AIIAC - Advanced International Administrative Cooperation Community - Project management training for ACCs	Controlos multilaterais no âmbito do IEC	Formação no âmbito dos controlos multilaterais, para ACC - AIIAC Community Coordinator	1

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

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Controlos Multilaterais			
<i>Selection meeting in the area of transfer pricing in the Human Resources services industry</i>	Preços de transferência	Controlo Multilateral (MLC)	1
Grupos de Projeto			
<i>IT Systems Development (ITSD) for Taxation</i>	Sistemas de Informação	Desenvolvimento dos sistemas de informação no domínio da tributação por forma a melhorar o intercâmbio de informações entre os EM	7
<i>Fiscalis Programme Management Group</i>	Programa Fiscalis 2021-2027	Implementação e execução do Programa Fiscalis 2021-2027	8
<i>CESOP implementation on national level</i>	Sistema Eletrónico Europeu "Central Electronic System of Payment Information" (CESOP)	Melhoria da capacidade administrativa para efectuar controlos dos pagamentos do IVA no comércio eletrónico	3
<i>Estimations of Tax Gap on PIT/SSC, CIT, MTIC fraud and VAT e-commerce - Subgroup 4: VAT e-commerce</i>	"Tax Gap" do IVA no comércio eletrónico	Adoção de estratégias de cumprimento fiscal e de melhores práticas a serem utilizadas por todos os EM na estimativa do "tax gap" do IVA no comércio eletrónico	3
<i>EU AIAC Community working subgroup – PAOE Operational Guide</i>	Advanced International Administrative Cooperation Community (AIAC)	Guia operacional para a cooperação administrativa internacional avançada (PAOE)	3
<i>3rd plenary meeting of the EU AIAC Community</i>	Advanced International Administrative Cooperation Community (AIAC)	Promoção do uso de mecanismos utilizados na cooperação administrativa internacional, apoio às interações entre os técnicos responsáveis pela realização de controlos administrativos e inquéritos transfronteiriços e estabelecimento de ligações com outras partes interessadas envolvidas na cooperação administrativa no domínio da fiscalidade	1
<i>CESOP Expert Group</i>	Sistema Eletrónico Europeu "Central Electronic System of Payment Information" (CESOP)	Apoio ao desenvolvimento do sistema CESOP	3
<i>Fiscalis General Collaboration Grant Implementation Team</i>	Programa Fiscalis (2021-2027)	Gestão da subvenção para o Programa Fiscalis (2021-2023)	2
<i>IT Collaboration Catalyst Community</i>	Colaboração no âmbito das tecnologias de informação	Apoio às novas iniciativas de colaboração no domínio das tecnologias de informação	2
<i>Tax Administration EU Summit (TADEUS)</i>	Diálogo e cooperação estratégica entre os diretores gerais e subdiretores gerais das administrações fiscais dos Estados Membros	Apoio na melhoria da implementação da legislação comunitária existente; Aumentar a capacidade administrativa e o desempenho das administrações nacionais; Avaliação e adoção das iniciativas da política fiscal da UE e lançamento de novas iniciativas e projetos a fim de melhor enquadrar e desenvolver uma visão da política fiscal da UE para o futuro	2
<i>ETACA – European Trust and Cooperation Approach Pilot Project</i>	Implementação do programa "EU Cooperative Compliance Programme" da UE	Facilitar e promover o cumprimento fiscal com base numa maior cooperação, confiança e transparência na relação dos contribuintes com as administrações fiscais. O projeto assenta num diálogo entre administrações fiscais e contribuintes permitindo a realização de uma avaliação de risco de alto nível da política de preços de transferência adotada pelas empresas multinacionais.	1
<i>Eurofisc Group</i>	Rede Eurofisc	Identificar metodologias para a qualificação dos infratores, intercâmbios operacionais, ações de acompanhamento na sequência dos sinais de fraude, boas práticas e novas tendências da fraude transfronteiriça em matéria de IVA; Eleger os coordenadores dos campos de trabalho da rede Eurofisc e aprovar o relatório anual a ser submetido ao Conselho Consultivo do Eurofisc e Comité Permanente de Cooperação Administrativa	2
<i>Eurofisc Network Working Field 1 (WF1) - Dealing with Missing trader fraud in the intra-community trade</i>	Combater a fraude no comércio intracomunitário realizado por operadores fictícios "Missing traders"	Tratamento, análise e intercâmbio de informação entre os Estados-membros (EM)	4
<i>Eurofisc Network Working Field 2 (WF2) - Dealing with Cars, Boats and Planes Fraud in intra-EU trade</i>	Combater a fraude no comércio intracomunitário de automóveis, embarcações e aeronaves	Tratamento, análise e intercâmbio de informação entre os Estados-membros (EM)	2
<i>Eurofisc Network Working Field 5 (WF5) - Dealing with control of electronic commerce</i>	Combater a fraude ao IVA no comércio eletrónico	Tratamento, análise e intercâmbio de informação entre os Estados-membros (EM)	2
<i>Eurofisc Group-Subgroup SPOC LEA - 3rd meeting – EPPO</i>	Rede Eurofisc e EPPO		1
<i>Group for the Update of the Eurofisc Good Practice Guide</i>	Manual de boas práticas do Eurofisc	Atualização do manual de boas práticas do Eurofisc	1
<i>IT Technology & Infrastructure Group (ITTI)</i>	Sistemas Eletrónicos Europeus	Desenvolver e atualizar os sistemas de informação europeus, no domínio técnico, arquitetura dos sistemas e análise de dados	2
<i>VAT gap in the EU</i>	GAP do IVA	Atualização da metodologia do estudo anual sobre os desvios na cobrança do IVA na UE e ajudar a direcionar medidas políticas para melhorar o cumprimento e o combate à fraude em sede de IVA	1
<i>VAT Scheme for Small Businesses (SME) - National implementation and guidelines</i>	Sistema Eletrónico Europeu para o regime do IVA aplicado às pequenas e médias empresas (PME)	Apoiar as administrações fiscais dos EM na implementação nacional do Sistema Eletrónico Europeu para o regime do IVA aplicado às pequenas e médias empresas (PME) através da criação de diretrizes e documentação de apoio sobre as melhores práticas e melhoria da cooperação administrativa	5
<i>Excise Distance Selling</i>	Impostos Especiais de Consumo (IEC) sobre as vendas à distância	Análise sobre as opções de melhoria dos mecanismos dos impostos especiais sobre o consumo nas vendas à distância, em particular a opção de estender o IVA OSS aos IEC	3
<i>Awareness on Excise risks on alcoholic beverages</i>	Análise de risco sobre os Impostos Especiais de Consumo sobre bebidas alcoólicas	Partilha de experiências entre os EM no domínio dos riscos inerentes aos impostos especiais de consumo sobre bebidas alcoólicas, atualizar o guia existente e criar uma rede eficaz de peritos em IEC	2
<i>E-forms (VAT Administrative Cooperation)</i>	Formulários eletrónicos do IVA no âmbito da cooperação administrativa	Melhoria da estrutura e funcionalidades dos formulários eletrónicos do IVA no âmbito da cooperação administrativa	7
<i>Fiscalis Project Group on Use of Artificial Intelligence for Tax Purposes</i>	Inteligência artificial (IA) com propósitos fiscais	Otimização de processos através do uso da inteligência artificial (IA). Para tal serão produzidos relatórios com recomendações sobre como melhorar a utilização da IA	3
<i>CINT-B (Chatbot interoperability network on Taxation – business perspective)</i>	"Chatbot service" (assistente virtual) a nível da UE	Definição de critérios para a ligação entre os diferentes chatbots dos EM (assistentes virtuais de apoio ao contribuinte)	3
<i>CINT-I (Chatbot interoperability network on Taxation – IT perspective)</i>	"Chatbot service" (assistente virtual) a nível da UE	Desenvolvimento do sistema de ligação entre os diferentes chatbots dos EM (assistentes virtuais de apoio ao contribuinte)	3
<i>Improving the use of DAC data</i>	Diretiva DAC	Implementação da Diretiva DAC	3
<i>Generic Risk List</i>	Gestão do Risco	Criar uma lista genérica de riscos fiscais que possa ser utilizada pelas administrações da UE como referência e/ou controlo cruzado	1

Grupo de trabalho	Tema		N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Seminários/Workshops			
<i>Trust and Compliance: follow up of the Fiscalis 2020 Project Group FPG098</i>	Cumprimento fiscal ("compliance")	Plano estratégico para a disseminação e comunicação dos trabalhos realizados pelo grupo de projeto Fiscalis FPG/098 no âmbito da <i>compliance</i>	1
<i>DG TAXUD's current initiatives regarding Council Regulation (EU) No 904/2010 on VAT cooperation and fight against VAT fraud</i>	Cooperação Administrativa no domínio do IVA	Informar os Estados-Membros e receber os seus contributos sobre as atuais iniciativas da DG TAXUD no domínio da cooperação e da luta contra a fraude em sede de IVA e sobre uma iniciativa legislativa para propor a alteração ao Regulamento (UE) n.º 904/2010 do Conselho	1
<i>Exchange of information on excise duties applicable to HFSS (high in fat, sugar or salt) products</i>	Impostos Especiais de Consumo (IEC)	Recolher contributos dos EM para o estudo da Comissão Europeia sobre a tributação de produtos com elevado teor de gordura, açúcar ou sal e desenvolver uma visão comum sobre a necessidade de uma maior cooperação a nível da EU	1
<i>Valuation of businesses and IP considering DEMPE functions and options realistically available in Transfer Pricing</i>	Preços de transferência	Melhorar os procedimentos de auditoria no âmbito das empresas multinacionais relativamente a preços de transferência.	1
<i>Advanced Analytics on AEOI Practices</i>	Cooperação administrativa	Melhorar as práticas em matéria de análise de dados no âmbito da troca de informações - "Automatic Exchange Of Information" (AEOI)	1
<i>Concealing wealth – tax fraud, tax evasion and aggressive tax planning within the population of high-net-worth-individuals (HNWI)</i>	Fraude e evasão fiscais e planeamento fiscal agressivo	Melhorar a cooperação transfronteiriça e a comunicação entre as autoridades nacionais no que respeita à prevenção da fraude e evasão fiscais e ao planeamento fiscal agressivo por parte de pessoas com elevado património	1
<i>Towards a proposal to improve the VAT administrative cooperation framework</i>	Cooperação Administrativa no domínio do IVA	Melhoria do quadro de cooperação administrativa em sede de IVA	1
<i>Implementation of CESOP</i>	Sistema Eletrónico Europeu "Central Electronic System of Payment information" (CESOP)	Informar os Estados-Membros e os prestadores de serviços de pagamento sobre os progressos realizados na aplicação do pacote legislativo CESOP e recolher as suas reacções sobre as questões de aplicação com que se deparam	1
<i>Use of national registers of immovable property assets in cross-border taxation matters</i>	Cooperação administrativa	Melhorar a troca de informações sobre bens imóveis de modo a criar estratégias transfronteiriças para combater os esquemas baseados em investimentos imobiliários	1
<i>Risk Management Workshop 2023</i>	Gestão do Risco no âmbito dos>Sistemas e ecnologias de Informação	Partilhar informação sobre os resultados dos projetos de colaboração comuns, o progresso dos projetos em curso e as últimas tendências e riscos no âmbito das tecnologias e sistemas de informação por forma a melhorar a eficácia na deteção dos riscos informáticos.	1
Ações de Formação			
<i>IT systems trainings - TNA</i>	Sistema Eletrónico Europeu "Transactional Network Analysis" (TNA)	Desenvolvimento de competências na utilização do sistema TNA	2
<i>IT Systems Trainings on EMCS General Training for Newcomers</i>	Sistema Eletrónico Europeu "Excise Movement Control System" (EMCS)	Desenvolvimento de competências na utilização do sistema EMCS	8
<i>IT Systems Trainings on EMCS 4.1</i>		Desenvolvimento de competências na utilização do sistema EMCS	3
<i>IT Training on CESOP Web App</i>	Sistema Eletrónico Europeu "Central Electronic System of Payment information" (CESOP)	Desenvolvimento de competências na utilização da aplicação Web CESOP	1
<i>IT trainings CESOP</i>		Desenvolvimento de competências na utilização do sistema CESOP	5
<i>IT Training - CCN2 SOA Principles</i>	Sistema Eletrónico Europeu "Common Communication Network 2" (CCN2)	Desenvolvimento de competências na utilização do sistema CCN2	2
<i>IT Training - CCN2 Development</i>		Desenvolvimento de competências na utilização do sistema CCN2	1
<i>IT Training - CCN2 Testing for Partners</i>		Desenvolvimento de competências na utilização do sistema CCN2	3
<i>CLEP Training for National AIAC Coordinators - EU AIAC Community</i>	Advanced International Administrative Cooperation Community (AIAC)	Conhecimento dos mecanismos de cooperação administrativa ou de assistência mútua administrativa utilizados no âmbito da AIAC: controlos simultâneos, também designados por controlos multilaterais (MLC) e presenças de funcionários nos serviços administrativos para participação em inquéritos ou diligências administrativas (PAOE) e auditorias conjuntas)	3
<i>CLEP Training on AIAC instruments Training for Auditors</i>		Conhecimento dos mecanismos de cooperação administrativa ou de assistência mútua administrativa utilizados no âmbito da AIAC: controlos simultâneos, também designados por controlos multilaterais (MLC) e presenças de funcionários nos serviços administrativos para participação em inquéritos ou diligências administrativas (PAOE) e auditorias conjuntas)	1
<i>CLEP Training on administrative cooperation instruments</i>		Conhecimento dos mecanismos de cooperação administrativa ou de assistência mútua administrativa utilizados no âmbito da AIAC: controlos simultâneos, também designados por controlos multilaterais (MLC) e presenças de funcionários nos serviços administrativos para participação em inquéritos ou diligências administrativas (PAOE) e auditorias conjuntas)	3
<i>CLEP Training for Newcomers in tax recovery assistance</i>	Recuperação de impostos	Conhecimento sobre o quadro da assistência mútua da União Europeia em matéria de cobrança de créditos fiscais, legislação comunitária para a assistência mútua entre os EM (Diretiva 2010/24) e com países terceiros (Noruega, Reino Unido e Suíça) e formulários eletrónicos a utilizar	1
Equipas de Peritos			
<i>Managed IT Collaboration Expert Team (MANITC V)</i>	Colaboração no âmbito das tecnologias e sistemas de informação	Apoio à definição, desenvolvimento e implementação de projetos informáticos a desenvolver colaborativamente pelos EM	6
<i>DAC AEOI data analysis and enhanced use of data with data analytics approach Expert Team (DATANA)</i>	Dados AEOI /Diretiva DAC	Desenvolvimento, em colaboração, de um instrumento para analisar os dados de tributação direta recebidos através do intercâmbio automático de informações (AEOI), ao abrigo da Diretiva sobre Cooperação Administrativa (DAC)	6
<i>Expert team for visits to Member States to improve the effective implementation and functioning of the Directive on administrative co-operation (DAC)</i>	Cooperação administrativa	Visitas aos EM para a implementação e funcionamento eficaz da Diretiva da cooperação Administrativa (DAC)	4
Comité Fiscalis			
<i>Fiscalis Programme Committee (2021-2027)</i>	Comité Fiscalis	Discutir o projecto do Programa de Trabalho Plurianual (MAWP) 2024-2025 do Programa Fiscalis, tendo em vista a sua posterior adopção	1

7.4. Representação da AT no âmbito do Programa Alfândega 2021-2027

Atividades Alfândega 2021-2027	Objetivo principal	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
Gestão operacional dos riscos - <i>Sub-group on CRMS2 Network</i>	Gestão de riscos aduaneiros da UE - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Gestão operacional dos riscos - <i>Security Risk Rules - full group</i>	Gestão de riscos aduaneiros da UE - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	1
Proteção de Dados - Conformidade dos sistemas de IT nas alfândegas e nos impostos - <i>Data Protection Compliance Group</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	1
Rede de trabalho dos Coordenadores do Programa Alfândega 2021-2027	Gestão do Programa Alfândega	6
<i>Customs Decisions MS Collaboration Project Group</i>	Uniformização da interpretação e aplicação da legislação aduaneira da UE - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	13
Importação de Bens Culturais	Proibições e restrições - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	4
<i>EU Single Window Environment for Customs</i> - Partilha eficiente de dados eletrónicos - análise e concretização das funcionalidades de B2G	Promoção do comércio - Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	3
Rede de Trabalho dos Laboratórios Aduaneiros - <i>Customs Laboratories European Network (CLEN)</i>	Procedimentos científicos - Cooperação Aduaneira	7
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) com o Grupo de Contato do Comércio (TCG)	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	4
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o Grupo de Legislação Aduaneira (ECCG)		5
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - <i>Trans-European Coordination meeting for ICS2</i>		7
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - EU CSW-CERTEX		2
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - <i>Meeting on BDI and BVI projects</i>		1
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) com o grupo <i>Interfaces Thematic Team of the EMSWe Expert Sub-Group of the HLSG</i>		4
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - <i>preparation of tertiary legislation for the EU Single Window Environment for Customs (EU SWE-C)</i>		1
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - <i>Delegated Act for the EU Single Window Environment for Customs (EU SWE-C)</i>		2
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - <i>IT Systems Development Group</i>		1
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) - <i>UCC GUM Project</i>		1
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas (ECCG) com o grupo <i>EMSWe Data Modelling Working Group</i>		2
Rede de Trabalho dos Coordenadores Operadores Económicos Autorizados (AEO)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	7
<i>Customs Union Performance Expert Group (CUP)</i>	Funcionamento, governação, visibilidade e desenvolvimento estratégico da União Aduaneira - Cooperação Aduaneira	2
<i>UCC Special Procedures: UCC Information Sheets</i>	Uniformização da interpretação e aplicação da legislação aduaneira da UE - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	1
<i>Customs 2021-2022 General Collaboration Grant Implementation Team</i>	Funcionamento, governação, visibilidade e desenvolvimento estratégico da União Aduaneira - Cooperação Aduaneira	2
Grupo de Coordenação do Instrumento de Financiamento de Controlo Aduaneiro - <i>Customs Control Equipment Instrument Coordination Group (CCEI)</i>	Gestão do Programa - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	8
Proibições e Restrições	Proibições e restrições - Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União	3
Grupo de Suporte à Formação (TSG)	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
Harmonização dos requisitos aduaneiros - <i>DIH PG / UCC DA/IA Data Annexes Revision for Harmonisation of Customs Data Requirements</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	4
<i>IT Technology & Infrastructure</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	4
Digitalização dos Precusores de Droga	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União Aduaneira e proteger os interesses económicos e financeiros da União Europeia e dos Estados membros	1
<i>UCC Customs Decisions System</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	2
Rede de Trabalho dos Coordenadores de Visitas de Trabalho	Gestão do Programa Alfândega	1
<i>European Ports Alliance Customs Group</i>	Funcionamento, governação, visibilidade e desenvolvimento estratégico da união aduaneira - Segurança e proteção da UE - Cooperação Aduaneira	1

Atividades Alfândega 2021-2027	Objetivo principal	N.º reuniões
Seminários/Workshops		
Químicos Aduaneiros Europeus	Procedimentos científicos - Cooperação Aduaneira	1
Seminário de Alto Nível - <i>E-commerce in the realm of the customs union reform</i>	Panorama jurídico e novos conceitos jurídicos - Inovação na área da política aduaneira	1
<i>CLEP Workshop - Challenges for X-ray image analysis trainings. Solutions within EU MS today and tomorrow</i>	Procedimentos operacionais e métodos de trabalho - Cooperação Aduaneira	1
Visita de Trabalho ao Aeroporto de Barcelona - <i>Customs Control Process Management at Border Crossing Point Level</i>	Procedimentos operacionais e métodos de trabalho - Cooperação Aduaneira	1
Ações de formação		
<i>IT systems trainings - ICS2 R3 National Service Desk (NA-NSD)</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas	2
<i>IT systems trainings - EO Self-Conformance test support by NAs (NA-EOCT)</i>		2
<i>IT systems trainings - Customs Decisions GUM 2023</i>		2
<i>IT systems trainings - CCN2 SOA Principles</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 Testing for Partners</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 Development</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 User management for Partners</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 Monitoring for Partners</i>		1
<i>IT systems trainings - CCN2 User manager Services Applications</i>		1
<i>IT systems trainings - NJCSI Training Session (JAVA language) with exercises</i>		2
<i>IT systems trainings - ICS2 R3 MON usage for EO Self-Conformance Testing Support (NA-MON) Training</i>		1
Equipas de Peritos*		
<i>Expert Team on new approaches to develop and operate Customs IT systems (ETCIT III)</i>		
ETCIT III - WP1	Novas abordagens de colaboração de TI	42
<i>Expert Team ICS2 - Safety and Security Analytics (ETICS2-SSA)</i>		
ETICS2-SSA - WP1/WP2/WP3	Acordo conjunto sobre proteção de dados e exercícios práticos piloto de SSA	9

*As Equipas de Peritos são formas estruturadas de cooperação, destinadas a congregarem conhecimentos especializados tendo em vista o desempenho de tarefas em domínios específicos ou a realização de atividades operacionais, eventualmente com o apoio de serviços de colaboração em linha, de assistência administrativa e de infraestruturas e equipamentos. Dispõem de orçamentos autónomos para prosseguirem as suas atividades, no âmbito do Programa Alfândega 2021-2027.

7.5. EUROPOL

Atividades	Tema	Resultados	N.º ações
EUROPOL			
Conferência Europol/Alfândegas			
EPCC - European Police Chiefs Convention	<i>A Future Dimension for Law Enforcement</i>	Cooperação polícias e alfândegas	1
Reuniões operacionais			
Operação SHIELD IV e V	Reunião de debriefing e lançamento	Proteção dos consumidores e os interesses financeiros da UE	1
Operação SILVER AXE VIII e IX	Reunião de debriefing e lançamento	Proteção do meio ambiente, da saúde pública e dos interesses financeiros da União	1
Operação OPSON XII e XIII	Reunião de debriefing e lançamento	Proteção dos consumidores e os interesses financeiros da UE	1
Operações Aduaneiras e Policiais Conjuntas (JAD)			
Operação "SILVER AXE VIII"	Produtos fitofarmacêuticos contrafeitos ou não conformes	Proteção do meio ambiente, da saúde pública e dos interesses financeiros da União	1
Operação "OPSON XII" (OAP 3.7)	EMPACT IPCCGC (OA 3.7) Produtos alimentares contrafeitos ou não conformes	Proteção dos consumidores e os interesses financeiros da UE	1
Operação LAKE (épocas 2022/23 e 2023/24)	EMPACT ENVICRIME (OA 5.1) - Tráfico de espécies protegidas ("glass eels")	Proteção ambiental e da biodiversidade	3
Operação "EEL-LICIT 5"	OAP ENVICRIME (OA 5.1) Tráfico de espécies protegidas ("anguilla-anguilla")	Proteção ambiental e da biodiversidade	1
Operação "JAD PIRATES 1"	EMPACT IPCCGC (OA 3.6) - Contrafação	Proteção dos interesses financeiros da União	1
Operação "SHELD V"	EMPACT IPCCGC (OA 3.5) - medicamentos contrafeitos e não conformes	Proteção dos consumidores e os interesses financeiros da UE	1
Operação "DECOY"	EMPACT IPCCGC - contrafação de dinheiro	Proteção dos interesses financeiros da União	1
Operação "PETREL-ESQUEMBRI"	EMPACT CCH OAP (OA 3.5) - Combate ao tráfico de cocaína na via marítima	Segurança e proteção dos interesses financeiros da União	1
Operação "LUDUS IV"	Contrafação de brinquedos	Proteção dos consumidores e os interesses financeiros da UE	1
Operação "ARMSTRONG X"	EMPACT FIREARMS (OA 3.2)	Combate ao tráfico de armas de fogo	1
UE Policy Cycle - EMPACT 2022-2025			
OAP MTIC (Missing Trader Intra Community) Fraud			
Reunião Kick Off 2023	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de fraude ao IVA	Participação na reunião de lançamento do plano operacional para 2023	1
Reunião Estratégica 2023		Participação na reunião estratégica do plano operacional para 2023	1
EMPACT MTIC OAP 2023 - OA 2.3		Participação na reunião inicial	1
EMPACT MTIC OAP 2023 - OA 2.3	Fraude IVA MTIC em bens e serviços intangíveis	Participação na reunião de divulgação do Guia "Experiences and challenges in identifying, investigating and prosecuting MTIC Fraud on intangible goods and services"	1
EMPACT MTIC OAP 2022 - OA 2.3		Participação no Seminário "Experiences and challenges in identifying, investigating and prosecuting MTIC Fraud on intangible goods and services"	1
OAP (Operational Action Plans) 2024-2025			
OAP MTIC (Missing Trader Intra Community) Fraud			
Reunião Estratégica (OAP 2024-2025 fine-tuning workshop)	Luta contra a criminalidade séria e organizada, em matéria de fraude ao IVA	Participação na reunião estratégica de preparação do plano operacional 2024-2025.	1
UE Policy Cycle - EMPACT 2022+			
Setting the UE's priorities for the fight against serious and organised crime for EMPACT 2022 - 2025			
EMPACT IPCCGC OAP 2023	Kick Off OA 3.11 (Operação DECOY)	Deteção de remessa de encomendas postais suscetíveis de conter moeda e/ou dinheiro falso ou matéria prima destinada à contrafação e/ou falsificação de moeda/dinheiro	1
OAP (Operational Action Plans) 2022			
OAP 7.2 EXCISE			
Reunião Plenária EMPACT Excise OA 1.3/2.4		Atualização da situação sobre <i>designer fuels</i> e preparação da Operação Chain Bridge	1
Ação Operacional (OA) 2.4	Atividades operacionais de luta contra a fraude relacionada com <i>designer fuels</i>	Operação Chain Bridge	1
Reunião de Kick off	Atividades operacionais de luta contra a fraude no âmbito dos IEC relacionada com <i>designer fuels</i>	Apresentação e discussão do plano bianual para esta prioridade EMPACT	1
Reunião estratégica		Afinação das diferentes OA relativamente à evolução do plano bianual para esta prioridade EMPACT	1
OAP 7.4 IPR			
EMPACT OAP IPC AO 3.8 meeting in France - February 15 - 16			1
Debriefing of Operation SHIELD III Kick-off SHIELD IV meeting on 2 and 3 March 2023 in Madrid - Virtual			1
Ação Operacional (OA) 2.5	Luta contra o comércio ilícito de produtos do tabaco	Ação Operacional de prevenção e deteção de movimentos ilícitos de <i>shisha</i> (water pipe tobacco)	2
OAP 6.2 SINT e NPS			
Reunião de Kick off		Definição das prioridades nacionais e participação da AT por AO	1
OAP 7.4 IPR			
Reunião de Kick off	Definição das prioridades nacionais e participação por AO		1
OAP 9 ENVICRIME			
Reunião de Kick off		Definição das prioridades nacionais e participação da AT por AO	1
Ação Operacional (OA) 2.2 - Tráfico de Resíduos		Proteção da saúde dos cidadãos e do ambiente - Combate ao tráfico ilícito de resíduos	1
Ação Operacional (OA) 4.1 - Tráfico de Madeira		Proteção da saúde dos cidadãos e do ambiente - Combate ao tráfico ilícito de madeira	1
Ação Operacional (OA) 5.1 - Tráfico de Espécies de Vida Selvagem		Proteção da saúde dos cidadãos e do ambiente - Combate ao tráfico ilícito de Espécies de Vida Selvagem	1
OAP 3.2 - FIREARMS	Kick Off OA (Operação ARMSTRONG)	Preparação da Operação ARMSTRONG	1
AO 6.3 Handbook FIREARMS	Segurança da UE	Combate ao tráfico de armas, munições e seus componentes através da criação de um Handbook destinado aos <i>front line officers</i>	1

7.6. IOTA

Eventos	Tema	N.º reuniões
Atividades Técnicas		
Fóruns		
<i>Forum on Combating VAT Fraud</i>	Cumprimento Fiscal - Prevenir a evasão e fraude fiscais. O Fórum pretende reforçar a cooperação entre as AF membro da IOTA, a fim de construir pontes de compreensão, conhecimento e confiança, bem como trocar informações atualizadas sobre as novas formas de abordar as questões relacionadas com a fraude ao IVA fraude. O objetivo do Fórum deste ano foi a identificação de novas tendências de fraude ao IVA, bem como trocar conhecimentos e boas práticas entre os membros participantes da IOTA sobre o tratamento de casos concretos de fraude transfronteiriça organizada ao IVA. Este ano foram focados os seguintes pontos: • Novas tendências de fraude ao IVA; • Casos organizados de fraude transfronteiriça ao IVA, aprendendo medidas concretas para os detetar e combater; • Atividades de prevenção postas em prática pelas administrações fiscais, tais como educação/diligência devida para os operadores económicos e programas de cumprimento voluntário.	1
<i>Forum on Implementation of Measures to counter Base Erosion Profit Shifting (BEPS)</i>	Cumprimento fiscal no combate à evasão fiscal internacional e planeamento fiscal agressivo. O objetivo do Fórum da IOTA sobre o BEPS tem por principal objetivo partilhar conhecimentos e experiências entre as AF membro da IOTA para identificar as boas práticas na forma como as AF operam aquando da implementação do Plano de Ação BEPS. O Fórum também tem por objetivo criar oportunidades para os seus membros trabalharem em colaboração para enfrentar os desafios emergentes da implementação das medidas BEPS. O Fórum é uma plataforma importante para os peritos das AF membro da IOTA para discutir e partilhar estratégias e aplicações práticas de métodos e ferramentas de trabalho desenvolvidos para combater eficazmente o BEPS. A reunião do Fórum deste ano centrou-se nos seguintes aspetos do Plano de Ação BEPS: - Desafios fiscais decorrentes da digitalização da economia, - Questões emergentes em matéria de Preços de Transferência (Intangíveis e Análise DEMPE, Transações financeiras, questões de comparabilidade, etc.), - Utilização prática dos dados recebidos da troca de Relatórios CbC, exploração dos dados, desafios enfrentados até à data, - Utilização prática dos dados, recebidos através da troca espontânea obrigatória de decisões fiscais (ao abrigo da Ação 5 do BEPS), dificuldades encontradas, lições aprendidas, - Consequências do Covid-19 para os APA (tanto os atuais como os que possam vir a ser celebrados).	1
<i>Tax Debt Management</i>	A reunião do Fórum sobre a Gestão da Dívida Fiscal abordou estratégias, planos de trabalho e abordagens adaptadas para diminuir a dívida fiscal em períodos de crise global, criando simultaneamente um mecanismo de apoio para gerir o aumento da insolvência e da falência. Mais especificamente, foram abordados os seguintes temas: - Diferentes abordagens para reduzir o atraso das dívidas fiscais no período atual e no seguinte, - A eventual necessidade de continuação das medidas de apoio e incentivos para ultrapassar os desafios impostos pelas crises, - A necessidade de novos modelos de segmentação e análise de risco alinhados com os desenvolvimentos recentes, - Diferentes medidas para gerir o surto de insolvência e falência, tais como o processo de reorganização (incluindo transfronteiras), a anulação de dívidas fiscais, e os desafios na aplicação prática destes procedimentos, - Diferentes experiências no que respeita à aplicação dos processos e medidas de pré-insolvência de pré-insolvência, - Questões emergentes na recuperação das dívidas fiscais de ativos difíceis de recuperar (incluindo recuperação (incluindo cripto moedas/ativos criptográficos).	1
<i>Contact Centre of the Future: Digital Transformation Best Practices</i>	Desafios, dificuldades e boas práticas no que diz respeito a: • Abordagens à utilização de Inteligência Artificial (AI) e <i>Chatbots</i> para responder às questões dos contribuintes online ou por telefone sem necessidade de intervenção de um Agente de <i>Contact Center</i>; • Abordagens de TI para melhorar as informações disponíveis aos consultores humanos para que possam responder às consultas com mais rapidez; • Novas formas de trabalhar, como a utilização de TI para suportar <i>Contact Centers</i> híbridos em vez de <i>single-location</i>; • Utilização de TI para automatizar aconselhamento proativo e <i>nudges</i> aos sujeitos passivos, de forma a reduzir o contacto e melhorar o cumprimento fiscal; • O uso de diferentes canais para otimizar o desempenho e melhorar a experiência do cliente, em vez de uma dependência geral do telefone.	1
<i>Communications Forum</i>	O Fórum deste ano realizou-se sob o tema "Como a Digitalização Reformula a Comunicação Fiscal e Liberta o Poder da Tecnologia para um Cumprimento Eficiente". Os novos canais de comunicação digital são cruciais no atual ambiente de comunicação fiscal, que se baseia cada vez mais na tecnologia, nas aplicações, nos meios de comunicação social (utilização de influenciadores, defesa dos trabalhadores), nas ferramentas de TI, tecnologia de IA e muito mais. A utilização, a eficácia e o impacto destes canais de comunicação digital representam um desafio para muitas administrações fiscais que pretendem aumentar a confiança e a ligação com os contribuintes e, consequentemente, o cumprimento das obrigações fiscais. O Fórum debruçou-se sobre a introdução e os principais resultados do mais recente relatório da IOTA sobre Técnicas de Comunicação e de Escolha (Nudging). Os participantes obtiveram uma maior compreensão prática e consciencialização de estratégias, campanhas e iniciativas concretas sobre: - novos canais de comunicação digital, aplicações, redes sociais (utilização de influenciadores, sensibilização dos trabalhadores), ferramentas informáticas, tecnologia de IA, etc.; - medir o efeito e o impacto dos instrumentos de comunicação, nomeadamente junto dos contribuintes (por exemplo, profissionais do sector fiscal, empresas e jovens); - como melhorar e aplicar o nudging como técnica de comunicação com os contribuintes.	1
<i>Forum on Human Resource Management</i>	O Fórum de Gestão de Recursos Humanos da IOTA é uma plataforma para que os profissionais de RH e de L&D se envolvam numa comunicação eficaz, no trabalho em rede e na troca de experiências. Este ano o tema teve como tema o tema "Inovações e Tendências na Aprendizagem e Desenvolvimento (L&D) para a Administração Fiscal Moderna". Foram debatidas as diferentes práticas de L&D dos países membro da IOTA, centrando-se em dois aspetos principais: • Pessoas (estratégias de L&D, competências futuras, liderança, mentoring e coaching); • Plataformas e tecnologias (ferramentas de formação em linha, aprendizagem combinada, transferência de conhecimentos, sistemas de gestão da aprendizagem). Tendo por objetivo a partilha das boas práticas e de soluções prospetivas para identificar e desenvolver novas aptidões e competências necessárias aos funcionários tributários, apresentar soluções inovadoras de Aprendizagem e Desenvolvimento, e por fim reforçar e desenvolver uma rede IOTA de profissionais de RH e L&D através das atividades deste Fórum.	1
<i>Forum on the Use of Data from Automatic Exchange of Information (AEOI)</i>	Criado em 2017, este Fórum visa criar uma plataforma para que os peritos das administrações fiscais membros da IOTA trabalhem em colaboração no sentido de desenvolver formas eficazes de aceder e utilizar os dados no âmbito da Troca Automática de Informações (AEOI), do Sistema Comum de Comunicação (CRS) e da Lei de Conformidade Tributária de Contas Estrangeiras (FATCA). O Fórum deste ano centrou-se nos seguintes temas chave: • Facilitação do cumprimento, por parte das instituições financeiras, das obrigações de comunicação relacionadas com o CRS, a FATCA e o DAC 2, • Métodos/procedimentos para a utilização dos dados do CRS para identificar a não conformidade das IF/ Realização de auditorias neste sector, • Métodos/Procedimentos para a utilização dos dados do CRS para identificar o incumprimento dos contribuintes nacionais, • Utilização dos dados do CRS para controlo do cumprimento das obrigações fiscais, e • Ferramentas informáticas avançadas e análise de dados do CRS utilizadas pelas administrações fiscais.	1

Eventos	Tema	N.º reuniões
Webinars		
<i>Addressing the Future Development of International Cooperation in Tax Matters</i>	O principal objetivo deste evento foi proporcionar uma oportunidade aos membros da IOTA para partilharem as suas experiências sobre a difícil questão da avaliação dos diferentes mecanismos de cooperação internacional (troca de informações, auditorias conjuntas e simultâneas, assistência mútua, etc.) e identificarem e aprofundarem os seus conhecimentos sobre os seguintes tópicos: • Promover o diálogo internacional efetivo entre as administrações fiscais sobre questões suscetíveis de reforçar os quadros e instrumentos existentes em matéria de cooperação fiscal internacional, a fim de melhor combater a fraude e a evasão fiscais, os fluxos financeiros ilícitos e a concorrência fiscal internacional; • Identificar e partilhar as boas práticas já adotadas pelas administrações fiscais membros da IOTA; • Dar um destaque mais claro às abordagens e aos potenciais indicadores-chave de desempenho adotados pelas administrações fiscais para medir os efeitos dos acordos de cooperação fiscal internacional; • Explorar o potencial papel complementar da IOTA no domínio da cooperação fiscal internacional em relação aos esforços atuais das organizações internacionais.	1
<i>International Approaches to Virtual Currency</i>	O conceito de moeda virtual sob a forma de um ativo criptográfico baseado na tecnologia de blockchain difere dos objetivos iniciais. Várias operações com moeda virtual, como novas medidas de pagamento que surgem na prática, novos modelos de desenvolvimento de negócios e novos métodos para atrair fundos, tornam-se um instrumento financeiro para especulação e obtenção de rendimentos. Assim, as abordagens relativas à moeda virtual diferem consoante a legislação nacional de cada país e outras circunstâncias específicas. As operações com moeda virtual exploram as lacunas da legislação nacional com o risco constante de evasão e atividades ilegais, assim sendo os principais objetivos deste evento foram a partilha de conhecimentos/práticas dos membros da IOTA no que respeita à utilização de dados sobre moeda digital e à gestão de dados. Webinar focou-se sobre: • Aumentar os conhecimentos dos membros da IOTA sobre a moeda virtual e, se possível, também sobre as últimas tendências; • Os novos desafios para as autoridades fiscais em termos de análise de risco e utilização de dados sobre a moeda virtual; • Abordagens internacionais para o tratamento fiscal da moeda virtual.	1
<i>Optimisation of Tax Declaration Processes for Individuals</i>	As administrações fiscais esforçam-se continuamente por melhorar e otimizar o processo e automatizar os procedimentos e a troca de dados, tornando-o melhor e mais eficaz para os clientes e os funcionários das administrações fiscais que lidam com ele. Este webinar teve como objetivo explorar novos métodos de otimização e racionalização dos processos de declaração de rendimentos para pessoas singulares, identificando as mais recentes soluções digitais que as administrações fiscais membros da IOTA estão a utilizar para o pré-preenchimento de formulários de declaração de imposto sobre o rendimento e de contribuições sociais, incluindo os canais de comunicação e os tipos de informação pré-preenchida. O principal objetivo deste evento foi proporcionar uma oportunidade aos membros da IOTA para partilharem as suas boas práticas na otimização dos processos de declaração de impostos para pessoas singulares e identificar e aprofundar os seus conhecimentos sobre os seguintes tópicos: • soluções digitais para o pré-preenchimento de formulários de declaração de rendimentos e de contribuições sociais (canais de comunicação, tipos de informação pré-preenchida) e a agilização do processo; • gestão do processo de comunicação com os contribuintes através de soluções digitais de comunicação à distância; • medidas recentemente adotadas pelas administrações fiscais relativamente aos procedimentos de declaração e cobrança do imposto sobre o rendimento declarado pelas pessoas singulares e das contribuições sociais obrigatórias que se revelaram eficazes no contexto da crise da COVID-19; • situação fiscal dos contribuintes individuais; • canal de visualização eletrónica, como detalhar os dados existentes dos contribuintes (incluindo os pagamentos efetuados pelos contribuintes e as dívidas existentes).	1
<i>Promoting Employee Well-Being</i>	As organizações devem investir no bem-estar dos trabalhadores não apenas porque é uma boa tendência, mas porque esses investimentos compensam. A falta de saúde física, os problemas de saúde mental, como a ansiedade e a depressão, o esgotamento e a cultura tóxica no local de trabalho podem causar sérios danos à saúde geral de uma organização. Tendo isto em mente, os responsáveis e os chefes de equipa devem estar atentos ao bem-estar, à saúde mental e às relações internas da sua equipa e tomar as medidas necessárias se surgirem problemas. Os principais objetivos deste evento foram a partilha de exemplos nacionais de iniciativas tomadas para promover o bem-estar dos trabalhadores. Mais especificamente, o evento focou-se sobre o seguinte: • Explorar as estratégias que as administrações fiscais membro da IOTA empregam para responder às necessidades de bem-estar dos seus trabalhadores; • Explicar como medem os diferentes aspetos do bem-estar dos trabalhadores; • Partilhar exemplos práticos, lições aprendidas e planos para o futuro.	1
<i>Use of Big Data and the Deployment of Analytics</i>	Embora seja aceite a importância da utilização de grandes volumes de dados na análise preditiva e na modelização como ferramenta para aumentar as receitas, detetar fraudes e gerir melhor os riscos fiscais detetados, a implementação de soluções inteligentes baseadas em dados e o processo de transformação digital das administrações fiscais podem constituir um desafio. Os principais objetivos deste evento foram a partilha das práticas dos membros da IOTA e as lições aprendidas na utilização de grandes volumes de dados, análise de dados e modelos preditivos para apoiar a gestão do risco de conformidade e combater a fraude e o erro fiscais. Este Webinar centrou-se sobre: • Desenvolvimentos recentes na utilização de grandes volumes de dados para apoiar a gestão do risco de conformidade; • Exemplos de modelos analíticos (prescritivos, descritivos ou preditivos) e a forma como foram utilizados para combater o incumprimento; • Partilha de lições aprendidas e potenciais desenvolvimentos futuros.	1
<i>Use of data from information exchange under the BEPS 12 Action Plan and EU DAC6</i>	Este webinar trouxe a experiência mais recente dos países membros sobre a utilização de dados provenientes da troca de informações no âmbito da Ação 12 do BEPS e do DAC6 da UE. O evento apoiou a aplicação mais ampla das recomendações da Ação 12 do BEPS entre países não pertencentes à UE e identificou boas práticas e dificuldades na utilização dos dados da Ação 12 do BEPS e do DAC 6 da UE na troca de informação. O objetivo deste workshop foi a partilha de conhecimentos e experiências relativamente a: • Experiências dos países na implementação das regras de divulgação obrigatória, incluindo, mas não se limitando às medidas legislativas e técnicas para tornar possível e eficaz a divulgação por intermediários e a troca de informações entre as administrações fiscais; • Identificação das áreas onde uma melhor cooperação se pode justificar para ultrapassar dificuldades, incluindo as possibilidades de cooperação com jurisdições que não estão sob o âmbito do CAD6 da UE; • Utilização prática dos dados aí obtidos, incluindo, mas não se limitando às experiências da auditoria dos contribuintes afetados e às possibilidades de reconhecer padrões perigosos das estruturas comunicadas.	1
<i>Using Unstructured Data to Improve Compliance Risk Management in Tax Administrations</i>	A exploração de dados não estruturados tornou-se cada vez mais possível graças a novas técnicas de análise, tais como o processamento de linguagem natural e outras formas de Inteligência Artificial, a análise de texto e os algoritmos de aprendizagem profunda. O desenvolvimento de plataformas de grandes volumes de dados apoiou esta exploração, fornecendo a infraestrutura necessária para processar, armazenar e gerir grandes volumes de dados não estruturados. O objetivo do workshop foi a partilha das experiências das AF membros da IOTA no tratamento de dados não estruturados e utilizá-los para apoiar a gestão do risco de conformidade. Os temas das apresentações nas sessões plenárias centraram-se nos desafios, oportunidades e nas boas práticas no que respeita a: • Medidas tomadas para garantir que os dados sejam limpos, fiáveis, utilizáveis e geridos adequadamente; • Garantir o cumprimento da legislação sobre proteção de dados no tratamento e armazenamento de dados não estruturados; • Abordagens à utilização de dados não estruturados para apoiar a gestão do risco de conformidade; • Utilização de diferentes ferramentas analíticas para trabalhar com dados não estruturados; • Lições aprendidas e potenciais desenvolvimentos futuros.	1

Eventos	Tema	N.º reuniões
Atividades Técnicas		
Workshops		
Tackling VAT fraud and non-compliance in the digital economy	Nesta era de digitalização e globalização, a fraude e o incumprimento ao IVA no comércio digital é a mais comum e difícil de detetar. Por este motivo, é necessário partilhar boas práticas na procura de formas de abordar estas questões. O workshop da IOTA trouxe a mais recente experiência dos países membros sobre fraude e não cumprimento ao IVA em bens e serviços fornecidos por plataformas digitais. O evento procurou descobrir novas tendências nesta área, fornecendo algumas orientações sobre como combater a fraude ao IVA e a não conformidade no comércio eletrónico. O objetivo deste workshop foi a partilha de conhecimentos e experiências no que respeita a: • Prevenção e deteção de casos concretos de fraude ao IVA e de incumprimento envolvendo plataformas digitais (bens e serviços); • Partilhar metodologias para combater as fraudes/não cumprimento das plataformas digitais, incluindo a cooperação administrativa internacional.	1
Contact Centre of the Future: "Digital Transformation Best Practices"	Os Centros de Atendimento ao Cliente são frequentemente motivados por fatores como o tempo necessário para atender o telefone e a necessidade de reduzir os recursos à medida que os orçamentos se tornam mais apertados. Estes fatores, combinados com a complexidade das regras fiscais e de alguns pedidos de informação, levam a que haja frequentemente queixas sobre os Centros de Atendimento nas Administrações Fiscais, especialmente em termos de tempos de espera e à necessidade de telefonar mais do que uma vez antes de uma questão seja totalmente resolvida. Os principais objetivos deste evento foram a partilha das práticas, inovações e lições aprendidas pelos membros da IOTA na implementação da transformação digital das suas funções de Centro de Atendimento. Este workshop centrou-se em: • Abordagens à utilização de IA e Chatbots para responder às questões dos contribuintes online ou por telefone sem a necessidade de intervenção de um agente do centro de atendimento; • Abordagens informáticas para melhorar a informação disponível aos consultores humanos para que estes possam responder mais rapidamente aos pedidos de informação; • Novas formas de trabalho, como a utilização de TI para apoiar centros de atendimento híbridos em vez de centros de atendimento de localização única; • Utilização das TI para automatizar o aconselhamento pró-ativo e as sugestões aos sujeitos passivos, a fim de reduzir os contactos e melhorar o cumprimento das obrigações por parte dos clientes; • A utilização de diferentes canais para otimizar o desempenho e melhorar a experiência do cliente. A utilização de diferentes canais para otimizar o desempenho e melhorar a experiência do cliente, em vez de uma dependência geral do telefone.	
Transfer Pricing Special Issues: Intangible asset value creation/determination	A introdução do conceito de desenvolvimento, valorização, manutenção, proteção e exploração de intangíveis (DEMPE) na sequência do projeto BEPS, resultou em mudanças significativas na forma como as empresas multinacionais (MNE) implementam o princípio de plena concorrência. O DEMPE foi concebido para ajudar tanto os contribuintes (incluindo as MNE) como as autoridades fiscais a chegar a preços de plena concorrência para transações entre as partes associadas envolvendo bens incorpóreos. Por este motivo, é de grande utilidade a partilha de práticas, técnicas e métodos utilizados na forma como abordamos e implementamos o quadro DEMPE. Este Workshop de Estudo de Casos constituiu uma oportunidade para as AF membro da IOTA apresentarem exemplos práticos, discutirem desafios e partilharem as últimas experiências, na determinação do valor de um ativo intangível ao abrigo das funções DEMPE. Este workshop teve como objetivos e resultado permitir aos delegados adquirir uma maior compreensão e sensibilização prática sobre: • Melhorar o conhecimento e a compreensão dos funcionários das AF participantes sobre as disposições do Capítulo VI (Intangíveis) das Orientações relativas aos Preços de Transferência da OCDE; • Compreender o significado e a importância das funções DEMPE como parte do apuramento exato de uma transação envolvendo bens intangíveis; • Uma visão prática sobre a identificação, análise e avaliação das contribuições (incluindo despesas) para as funções DEMPE dentro de um grupo; • Apreciar o papel das contribuições (incluindo as despesas) para as funções DEMPE na determinação da rentabilidade de plena concorrência relacionada com ativos intangíveis.	
Understanding and Mitigating the Disinformation Threats in Tax Administration	A desinformação ou "notícias falsas" tem-se revelado continuamente uma ameaça omnipresente no espaço digital. A propagação e a persistência da desinformação, especialmente nas redes sociais, constitui atualmente uma das ameaças mais difíceis para os utilizadores e os administradores de conteúdos. O objetivo geral do seminário foi clarificar o nível de ameaça da desinformação no ambiente da administração fiscal e discutir propostas básicas para reduzir a gravidade da ameaça (utilizando também as lições aprendidas com a cibersegurança, com a criação de uma estratégia de defesa aprofundada, compreender as identidades, atividades e comportamentos dos agentes maliciosos) e soluções práticas para lidar com os impactos das notícias falsas.	1
Outros eventos		
Regional Consultation on International Tax Developments for Europe	Esta consulta faz parte de uma série de iniciativas regionais que visam garantir que os membros e não membros do Quadro Inclusivo da OCDE/G20 sobre Erosão da Base e Transferência de Lucros (BEPS) se possam manter atualizados sobre a evolução da fiscalidade internacional e contribuir ativamente para a agenda do Quadro Inclusivo. A reunião forneceu atualizações sobre o trabalho do Quadro Inclusivo para cumprir a Declaração de Resultados de julho de 2023, incluindo o Instrumento Multilateral Sujeito a Regra Fiscal (STTR MLI), os desenvolvimentos do GloBE e outras prioridades fiscais internacionais, como incentivos fiscais e IVA no comércio eletrónico.	1
2nd NTO Technical Conference 2023	Sob o tema "Digitalização das Administrações Fiscais e Questões Contemporâneas", a 2ª Conferência Técnica da NTO teve como objetivo reunir Chefes e Altos Funcionários das Administrações Fiscais e dos Ministérios das Finanças, organizações fiscais regionais, representantes de organizações internacionais e continentais, parceiros de desenvolvimento, bem como peritos de instituições não governamentais e académicas envolvidas no âmbito fiscal. A conferência incluiu uma série de sessões que visaram abordar os desafios e as oportunidades associados à transformação digital das AF. Os tópicos exploraram a tecnologia de cumprimento e aplicação da legislação fiscal, bem como o impacto das tecnologias emergentes nas AF. Além disso, a conferência constituiu uma plataforma para identificar e explorar os futuros contributos da NTO e das suas organizações membro na promoção e defesa de um melhor desempenho das AF através da implementação de sistemas de informação digitais.	1
ISORA 2023 and the Effective Use of ISORA Data in Tax Administration	Este workshop foi promovido pela IOTA e pela OCDE e subordinado ao tema "ISORA Survey completion and data usage". O seu principal objetivo foi apresentar o questionário ISORA de 2024, tendo sido esclarecidas as questões apresentadas. Foram também avançadas algumas boas práticas na recolha e utilização dos dados relativos ao ISORA, em particular através das apresentações das administrações fiscais da Grécia, Países Baixos, Ucrânia e Arábia Saudita.	1
Atividades Administrativas		
Conselho Executivo		
138th Meeting of Executive Council	Membros Eleitos do Conselho Executivo (Portugal fez parte a partir da 136ª Reunião do CE)	1
139th Extraordinary Meeting of Executive Council		1
140th Meeting of Executive Council		1
141st Meeting of Executive Council		1
142nd Extraordinary Meeting of Executive Council		1
143rd Meeting of Executive Council		1
PCP Forum		
30th Forum of IOTA PCP	Pessoas de Contacto Nomeadas de cada país membro	1
10th IOTA Talks	Evento informal concebido para as PCP de cada país membro com o objetivo de transmitir as decisões tomadas pelo Conselho Executivo, dos próximos eventos e de outras atividades da IOTA	1
11th IOTA Talks		1
12th IOTA Talks		1
Workshop especial		
Digital Workshop on Practical Application of Changes in the IOTA Work Programme Cycle	Este workshop teve como objetivo fornecer informações e orientações às PCP e Shadow PCP sobre as alterações a introduzir nos respectivos processos do ciclo de gestão do programa de trabalho da IOTA e recolher feedback sobre a sua aplicação prática.	1
Assembleia-Geral		
27th General Assembly	Dirigentes máximos das Administrações Fiscais membro e PCP	1

7.7. Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	Resultados	N.º ações
Comités			
14ª Reunião Comité de Reforço de Capacidades (22 a 24 de fevereiro)	Reforço de capacidades		1
22ª Reunião do Subcomité de Integridade (27 a 28 de fevereiro)			1
31ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (6 a 10 de março)	Revisão completa da Convenção Quioto Revista (CQR) / Alteração		1
32ª Reunião Comité da Gestão de Quioto Revista (6 a 10 de novembro)			1
Comité Técnico do Valor Aduaneiro da OMA			2
Comité Técnico das Regras de Origem da OMA			1
Comité do Sistema Harmonizado			2
Subcomité de Revisão do Sistema Harmonizado			2
43.ª reunião WCO/UPU Comité de Contacto	Segurança e proteção da cadeia de abastecimento postal, comércio eletrónico e questões regulamentares associadas	Incremento da cooperação entre alfândegas e Correios	1
Enforcement and Compliance			
Comité da Luta contra a Fraude (Enforcement Committee)	Luta contra a fraude	Planeamento e harmonização da estratégia global OMA, em matéria de enforcement	1
20ª reunião do Grupo de Pirataria e Contrafação, Bruxelas, dias 21 e 22 de novembro de 2023	Segurança e proteção da UE e dos seus cidadãos		1
Conferências			
Participação no WCO Technology Conference 2023	Segurança e proteção da UE e dos seus cidadãos	Capacitação e conhecimento do mercado relativo a equipamentos de controlo aduaneiro	1
Container Control Program			
Formação às Alfândegas do Brasil - Recife	Luta contra os tráficos ilícitos - contentor	Reforço de capacidades em países potencialmente fonte de tráficos ilícitos, CITES e outros riscos	1
Visita de Estudo a Portugal de Delegação das Alfândegas do Panamá, Honduras e Guatemala	Luta contra os tráficos ilícitos - contentor	Reforço de capacidades em países potencialmente fonte de tráficos ilícitos, CITES e outros riscos	1
Regional Intelligence Liaison Offices			
RILO Europa Ocidental (RILO WE) - NCP	26th Meeting of RILO WE National Contact Points + 25th Anniversary Celebration of RILO-WE	Encontro anual - Convergência entre Oficiais de Ligação/ Pontos de Contacto Nacionais - partilha de conhecimento das atividades desenvolvidas no combate à fraude	1
RILO Europa Ocidental (RILO WE) - NCP	RILO WE National Contact Points - Workshop	Workshop sobre as atividades do RILO e dos seus NCP	1
Operações			
Operação STOP III	Comércio on-line de produtos contrafeitos (inclui medicamentos)	Proteção dos cidadãos e da saúde	1
Operação THUNDER 2023	Proteção da natureza (CITES, incluindo madeiras protegidas)	Proteção do ambiente e diversidade de espécies	1
Operação DEMETER IX	Proteção da natureza (resíduos e ODS)	Proteção do ambiente e dos cidadãos	1
Outros			
Celebração do Dia Mundial das Alfândegas (26 janeiro, Lisboa)		Relações institucionais	1
Visita no âmbito dos Contentores - OMA - UNODC (23 a 27 janeiro)		Troca de conhecimentos e reforço de capacitação	1
Workshop Nacional da OMA sobre a Convenção de Quioto Revista (8 a 10 maio, Luanda, Angola)		Troca de conhecimentos e reforço de capacitação	1
Workshop da UE/OMA/África sobre SH (10 a 14 julho, Praia, Cabo Verde)		Troca de conhecimentos e reforço de capacitação	1
Operação "THUNDER 2022"	Reunião de debriefing (online)	Proteção do ambiente e diversidade de espécies	1
Operação DEMETER IX	Reunião de debriefing (online)	Proteção do ambiente e dos cidadãos	1
Operação "STOP III"	Reunião de preparação (online)	Proteção dos cidadãos e da saúde	1
"Joining Forces to Stop Illegal Traffic in Hazardous & Other Waste" - Side event to the Basel Conference	Movimentos transfronteiriços de resíduos (formação)	Reforço de capacidades	1
WCO CENComm demonstration	Ação de formação online	Reforço de capacidades	1
Webinar WCO/RCOB Europe - Ensuring Border Security through Advanced Information and Cyber Security Measures	Luta contra a fraude	Conhecimento sobre novos métodos de combate à fraude	1

7.8. Ações com outras organizações internacionais, de âmbito bilateral e multilateral

Ações de âmbito bilateral	
	Reunião preparatória "Visita de estudo a AT âmbito da Implementação do Sistema de Gestão de Máquinas Fiscais (18 janeiro)
	Sessão de Esclarecimento sobre Implementação do Sistema de Gestão de Máquinas Fiscais (SGMG) - (13 e 14 março)
Moçambique	Visita de troca de experiências CEF/IVA/COBRANÇA/ITA (19 e 20 setembro)
	Visita no âmbito da Auditoria (10 a 12 outubro)
	Visita de trabalho a AT de uma delegação de Moçambique no âmbito do Projeto Anticorrupção e Responsabilização da Procuradoria-Geral da República de Moçambique (30 novembro)
Cabo Verde	Troca de Experiências no âmbito das Lojas Francas (18 setembro)
Timor-Leste	Processo de adesão de Timor-Leste à OMC - apoio da AT
Angola	Reunião preparatória da Visita de estudo no âmbito da implementação do imposto Unico sobre as pessoas coletivas (IRPC)- (14 fevereiro)
	Reunião preparatória da Visita de estudo no âmbito da implementação do imposto Unico sobre as pessoas coletivas (IRPC)- (8 março)
	Visita de estudo no âmbito da implementação do imposto único sobre as pessoas coletivas (IRPC) - (17 a 21 abril)
São Tomé e Príncipe	Sessão de esclarecimento sobre a cobrança do IVA nos combustíveis (26 abril)
	Visita de trabalho área de Gestão aduaneira e antifraude (23 a 27 outubro)
Ações de âmbito multilateral (PICAT VII)	
1ª Reunião Extraordinária do Grupo de Trabalho do Sistema Harmonizado (GTSH) - coordenação e preparação da AT (27 de março a 6 de abril), Lisboa, videoconferência	
18ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista - coordenação e participação da AT (20 a 23 de março), São Paulo, Brasil	
16ª Reunião do Grupo de Trabalho de Alto Nível da CPLP (GTAN) - preparação, coordenação e participação da AT (4 a 7 julho) - Maputo, Moçambique	
Reunião intercalar da 58ª Reunião do GTSH – coordenação e preparação da AT (22 de maio a 2 de junho, Lisboa - Portugal)	
14ª Reunião do grupo de trabalho virtual do site da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (20 a 22 de novembro), Lisboa, Portugal	
58ª Reunião do GTSH – coordenação e preparação e participação da AT (22 de maio a 2 junho, Lisboa - Portugal)	
8ª Reunião do grupo de trabalho virtual dos IEC da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (21 de junho, Lisboa - videoconferência)	
7ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Aérea - preparação, coordenação e participação da AT (28 de fevereiro a 2 de março), São Paulo, Brasil	
Projeto PROLIP – Promoção da Língua Portuguesa – Representante da CPLP (Cabo Verde) na OMA – coordenação e acompanhamento do processo, por parte da AT	
Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT VII, para o triénio 2022-2024	
Seminário "Barreiras Tarifárias e Não Tarifárias"- (20 a 22 de fevereiro), Bissau, Guiné-Bissau	
Seminário da CPLP sobre Trânsito Aduaneiro (11 a 13 outubro), Lobito, Angola	
7ª Reunião do grupo de trabalho virtual sobre a Via Marítima da CPLP - preparação, coordenação e participação da AT (31 outubro) Lisboa - videoconferência	
2ª Reunião Intercalar do Grupo de Trabalho do Sistema Harmonizado (GTSH) - coordenação e preparação da AT (16 a 27 de outubro), Lisboa, videoconferência	
Coordenação e preparação da Newsletter nº 8 das Alfândegas da CPLP	
Coordenação, atualização e acompanhamento do site das Alfândegas da CPLP	

7.9. Outras ações de cooperação internacional

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
EUIPO			
Conferências			
Knowledge-Building Event Counterfeit Semiconductor Products	Proteção da propriedade intelectual	Combate ao Tráfico de Semi-condutores falsificados	1
IPEP FORUM 2022		Combate ao tráfico de produtos contrafeitos/falsificados	1
FRONTX			
Conferências/Seminários			
Eurosur Fusion Services (EFS)	Capacitação de Quadros	Aumento da visibilidade dos serviços EUROSUR	1
JAD PIRATES- Kick off, Preparação e participação no Centro Coordenador Operacional	Saúde pública e proteção dos cidadãos da UE	Prevenção e combate à importação de mercadorias contrafeitas	3
AO 6.3 Handbook FIREARMS	Segurança da UE	Combate ao tráfico de armas, munições e seus componentes através da criação de um Handbook destinado aos front line officers	1
INTERPOL			
Operações			
Operação PANGAEA XVI	Comércio online de medicamentos contrafeitos ou não conformes	Proteção dos cidadãos e da saúde	1
OCDE			
Reuniões			
16ª Reunião Plenária do Fórum Global para a Transparência e Troca de Informações para efeitos fiscais	Realizações colectivas alcançadas pelo Fórum Global	Reunião plenária dos 168 países membros do Fórum Global, realizada em Lisboa, de 29 de novembro a 1 de dezembro de 2023, em que estiveram presentes mais de 400 participantes representando os países membros do Fórum Global. O objetivo é fortalecimento da Transparência fiscal e as trocas de informações para efeitos fiscais para combater a fraude e evasão fiscal internacional	1
OECD Task Force on Countering Illicit Trade	Cooperação Internacional	Identificação dos desafios do E-Commerce no "Illicit Trade in Fakes" Governance Frameworks e Melhores Práticas	1
Large Business & International Program	Tributação internacional e Grandes Contribuintes.		1
Working Party 6 – Taxation of Multinational Enterprises	Tributação de Empresas Multinacionais	Reuniões técnicas relacionadas com a implementação da Amount B do Pilar I	16
Focus Group on Amount A	Tributação de Empresas Multinacionais	Reuniões técnicas relacionadas os temas de segurança jurídica associados à implementação da Amount A do Pilar I	3
IP FORUM promovido no âmbito do JITSIC da OCDE	Preços de Transferência e Propriedade Intelectual	Reuniões técnicas de partilha de experiências	3
Wealthy Population Expert Group promovido no âmbito do JITSIC			2
Task Force on Tax Crimes and Other Crimes	Fight against tax and other financial crimes	Abordagem multifacetada (ferramentas práticas, orientações, formação e outras iniciativas) de apoio às jurisdições na sua luta contra crimes fiscais e outros crimes financeiros, tanto a nível nacional como internacional	1
6th Forum on Tax and Crime	“Estratégias para maximizar a disrupção”	Apoio à implementação dos Dez Princípios Globais de Combate à Criminalidade Fiscal da OCDE com recurso a abordagens operacionais e estratégicas e reforço de capacidades. Áreas prioritárias: intercâmbio e partilha de conhecimentos; mecanismos para cooperação em tempo real; reforçar a capacidade para combater a criminalidade fiscal a nível mundial; e melhorar a integridade dos sistemas para reduzir oportunidades para criminosos.	1
Forum on Tax Administration: Community of Interest - Shadow Economy	Comunidade de interesse sobre a Economia Paralela que resultou do relatório OECD FTA “Shining Light on the Shadow Economy: Opportunities and Threats”, que visa proporcionar às administrações fiscais uma visão sobre os desenvolvimentos mais recentes, no âmbito da economia paralela e apresentar exemplos de estratégias seguidas	Foram apresentados os resultados de um estudo sobre o impacto da atual pandemia na economia paralela, a importância da inscrição correta dos contribuintes para a atribuição/controlo de benefícios relacionados com a pandemia e foram realizadas discussões em grupos sobre os principais riscos enfrentados por cada jurisdição no âmbito da economia paralela	1
Forum on Tax Administration: Community of Interest - Innovative Use of Information	Comunidade de interesse criada como um espaço colaborativo acerca das formas inovadoras e eficazes que as administrações fiscais estão a usar dados internos e de terceiros (incluindo matérias sobre machine learning)	Tecnologias de informação pelo uso avançado de dados, machine learning e inteligência artificial e estratégias de comunicação, sobretudo por via de nudges (uso de comunicações de incentivo para aumento dos níveis de compliance)	7

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
OCDE			
Reuniões			
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Behavioural Insights</i>	A COI relativo a <i>Behavioural Insights</i> (BI) tem como principal objetivo a partilha de metodologias, melhores práticas, para a aplicação de conhecimentos de BI na consecução de objetivos estratégicos relacionados com o cumprimento fiscal, serviço e operações	A disciplina de BI estuda a forma como agimos e porque agimos, e visa entender melhor o comportamento com o objetivo de humanizar as políticas públicas, melhorar a interação com o cliente (contribuinte) e obter resultados positivos, com baixos custos	3
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Enterprise Risk Management</i>	Âmbito: gestão dos riscos enfrentados pelas administrações fiscais, sendo os temas de fundo a digitalização e a identificação de riscos futuros, estando estas matérias associadas à implementação de modelos de maturidade de transformação digital	Nas reuniões foram expostos e debatidos temas relacionados com a digitalização, as necessidades de capital humano, questões de cibersegurança, <i>Horizon Scanning</i> e a implementação de modelos de maturidade de transformação digital	2
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Small and Medium Enterprises (SMEs)</i>	COI criada para facilitar a colaboração internacional entre as administrações fiscais em assuntos relacionados com PME, onde seja possível uma partilha, com caráter regular, dos últimos desenvolvimentos neste setor, e a discussão de novas ideias e abordagens para apoiar as PME	A partilha de conhecimentos abordou temas como as obrigações de registo para efeitos fiscais das PMEs, a comunicação eficaz com este segmento de contribuintes, administrações fiscais orientadas para os serviços, serviços e portais dedicados a PME e <i>seamless taxation</i>	3
<i>Forum on Tax Administration: Tax Administration 3.0 - Action 7 - Knowledge Sharing</i>	Trata-se de um grupo estratégico relativo ao projeto Tax Administration 3.0, no qual são partilhadas experiências e reportados os progressos das diversas Atividades	A partilha de conhecimentos abordou temas como a atualização do Plano de Ação relativo ao Tax Administration 3.0 e os futuros desenvolvimentos do SAF-T. Abordou igualmente uma atualização na adoção e utilização do <i>Digital Transformation Maturity Model</i> (Action 1), do <i>Inventory of Tax Technology Initiatives</i> (Action 2), a atualização do progresso das atividades relativos ao <i>Cross-border Digital Identification</i> (Action 3), <i>e-Invoicing</i> (Action 4) e <i>Real time data exchange with Sharing and Gig Platforms</i> (Action 5)	4
<i>FTA Multilateral Hackathon "Social Media"</i>	A AT participou numa equipa do Hackathon, cujo tema foi: encontrar soluções para identificar contribuintes que obtêm rendimentos tributáveis provenientes de atividades através de plataformas de social media, e a verificação do montante do rendimento tributável e respetiva cobrança do imposto devido. Foram realizadas reuniões online para debater possíveis soluções e partilhar boas práticas entre diversas AF que faziam parte da equipa.	Apresentação das soluções da equipa em que a AT participou na reunião plenária da OCDE em outubro de 2023	6
<i>OECD Tax and Development Days 2023</i>	Apresentações e dos debates sobre o crescimento sustentado dos países em vias de desenvolvimento e da exposição diversas medidas e programas apoiados pela OCDE e outras organizações internacionais.	Apresentações com os seguintes temas: Solução de Dois Pilares; Inspetores Fiscais Sem Fronteiras (TIWB); Digitalização das Administrações Fiscais; Tributação dos recursos naturais; Fixação do preço do carbono e reforma dos subsídios aos combustíveis fósseis; Combate à criminalidade fiscal; Transparência fiscal; Moral fiscal e IVA no comércio eletrónico nos países em desenvolvimento	1
<i>Pillars Knowledge Sharing Network</i>	Sessões de exposição e de esclarecimento acerca da implementação das regras GloBE, que foram realizadas pela plataforma "Pillars Knowledge Sharing Network" através de webinars organizados pela OCDE, visando a partilha de conhecimento	Programa que inclui consultas, webinars, material de e-learning e assistência bilateral por parte da OCDE e pelo HMRC para apoiar a implementação das regras GloBE	6
<i>Forum on Tax Administration: Community of Interest - Tax Gap</i>	Comunidade de interesse sobre o <i>tax gap</i> , tem como objetivos proporcionar uma visão atualizada e pragmática sobre os desenvolvimentos mais recentes e avançados nesta matéria, contribuindo de forma relevante para a construção da visão estratégica que a AT deve ter sobre o incumprimento, a forma de o medir, a identificação das suas causas, e a atuação sobre as mesmas, no cumprimento do objetivo de aumentar o cumprimento fiscal	Foram apresentados os resultados de um inquérito sobre a estimação do <i>tax gap</i> nos membros da Comunidade; da aplicação de diversas metodologias e experiências por parte de outros membros da Comunidade. Partilha de boas práticas. Foram realizadas discussões em grupos sobre os vários aspetos desta temática	3
<i>8th Informal Law Enforcement Network Meeting on Minerals Related Crimes</i>	Partilha de informação sobre crimes nas cadeias de aprovisionamento de minerais	Apresentações feitas por diversas organizações, desde autoridades policiais a ONG	1
CONSELHO DA EUROPA			
Reunião Plenária Anual do Grupo Pompidou - Droga	Saúde pública e proteção dos cidadãos da EU	Combate ao tráfico de drogas nos Aeroportos, transportadas por viajantes e/ou na carga aérea/Carga Expresso	1
WORLD SHIPPING COUNCIL			
<i>EU Summit - Dangerous Trade: Joining Forces against Drugs Trafficking</i>	Luta contra o tráfico de drogas	Cooperação entre alfândegas e o setor privado - indústria marítima	1
MARINFO			
<i>Marinfo South plenary Meeting</i>			1
Grupo de Trabalho - EU Big Ports	Luta contra o tráfico de drogas	Melhoria da cooperação entre alfândegas no combate ao tráfico de drogas	2
Reunião YACHTINFO			1

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
SICAD			
Comissão Técnica do Conselho Interministerial para os Comportamentos Aditivos e as Dependências	Apoiar o Conselho Interministerial para os Problemas da Droga, das Toxicodependências e do Uso Nocivo do Alcool na realização das competências definidas na legislação em vigor	Participação e preparação do Plano Nacional em matéria de problemas da Droga, das Toxicodependências e do Uso Nocivo do Alcool e outros comportamentos aditivos	1
Sub-Comissão de Comunicação e Formação	Plano Nacional em matéria de problemas da Droga, das Toxicodependências e do Uso Nocivo do Alcool e outros comportamentos aditivos	Avaliação do cumprimento do Plano de Ação aprovado	1
CEPOL			
CEPOL-EUIPO Joint activity 76/2023 – Intellectual Property Rights – counterfeit and Piracy	Direitos de Propriedade Intelectual	Capacitação de Quadros	1
CEPOL onsite activity 22/2023 "Workshop on Environmental Crime"	Crimes ambientais	Capacitação de Quadros	1
CEPOL - Cash- and Trade-Based Money Laundering	Branqueamento de capitais	Capacitação de Quadros	1
3047/2023/WEB 'Illegal ivory trade'	Crimes ambientais	Capacitação de Quadros	1
3048/2023/WEB 'Financial investigations in wildlife and timber trafficking'	Crimes ambientais	Capacitação de Quadros	1
3042/2023/WEB 'Excise fraud: Cigarette crime'	Tráfico de cigarros contrafeitos	Capacitação de Quadros	1
3056/2023/WEB 'Counterfeit semiconductors - current threats and future challenges'	Contrafação	Capacitação de Quadros	1
007/2023/ONL – Inter-Agency Law Enforcement Cooperation and Information Exchange within the EU	Cooperação inter-agências	Capacitação de Quadros	1
Bilateral Portugal/Espanha			
Cimeira Tributária e Aduaneira Ibérica de Madrid	Cooperação Portugal /Espanha	Melhoria da cooperação e identificação de novas formas de cooperação	1
CIAT			
CIAT - General Assembly	A Administração Tributária como protagonista da estratégia de desenvolvimento do País.	Os principais eixos abordados foram: - Desafios da transformação digital; - Sinergias com empresas, cidadãos e outros organismos do setor público; - Informalidade e inclusão social	1
CIAT - Technical Conference	Melhores práticas para reduzir a evasão fiscal no âmbito da tributação internacional	Apresentações e partilha de boas práticas no âmbito da tributação internacional, com os seguintes tópicos: BEPS 3 – Regime CFC (Controlled Foreign Corporations), DAC 6 – Comunicação de Mecanismos Transfronteiriços com Relevância Fiscal, impacto das regras GloBE, Tributação de serviços digitais em sede de IVA e troca automática de informações (AEOI) relativa a informações financeiras e ativos	1
Outras			
União Europeia	Implementação do Acordo Relativo à ZLCCA/ACFTA (14 março)		1
China	Acompanhamento do processo da Gestão Civil de Crises, no âmbito da União Europeia		1
Arábia Saudita	Visita de Alto Nível de uma delegação da China, 27 Outubro-Lisboa-Portugal		1
Arábia Saudita	ZATCA - AT - Cooperation in Risk Management , reunião preparatória		1
COMUCAM/COMALEP - República Dominicana	XLIII Reunião Diretores-gerais das Alfândegas da América Latina Espanha e Portugal (COMUCAM) 15 a 16 de maio, R. Dominicana – apoio à coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais		1
UNODC: Unwaste webinar series: Transboundary trafficking in waste tackled through Operation DEMETER VIII	Movimentos transfronteiriços de resíduos e de gases nocivos para o ambiente	Proteção ambiental	1
Operação "BACKUP" (UN-INCB)	Operação de combate ao tráfico de precursores de drogas	Combate ao tráfico de droga	1
Operações "MTR 2023"	Rede IMPEL - European Union Network for the Implementation and Enforcement of Environmental Law	Proteção ambiental	3
Seminário REACT 27 setembro - virtual			1
CEPOL: 3086/2023/WEB 'Innovation and EU security research in EMPACT to fight serious and organised crime'			1
EUTWIX: Training webinar on illegal timber trade and timber shipment inspections			1

8. Siglas

AAP	Área de Administração de Plataformas
ACSS	Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.
AEOI	<i>Automatic Exchange of Information</i>
AF	Administração Fiscal
AGCI	Área de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI	Área de Gestão de Impostos
AGOC	Área de Gestão de Operações e Comunicações
AJFF	Área de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
AIMA	Agência para a Integração Migrações e Asilo
AMA	Agência para a Modernização Administrativa, I.P.
AIMI	Adicional ao Imposto Municipal sobre Imóveis
AOV	Aluguer Operacional de Viaturas
ASA	Área de Sistemas Aduaneiros
ASAC	Área de Suporte, Arquitetura e Canais
ASI	Área de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
BEPS	<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>
CAAD	Centro de Arbitragem Administrativa
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CCEI	<i>Customs Control Equipment Instrument</i>
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CE	Comissão Europeia
CEF	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CEPOL	<i>European Union Agency for Law Enforcement Training</i>
CESOP	<i>Central Electronic System of Payment Information</i>
CIAT	<i>Inter-American Center of Tax Administrations</i>
CITES	<i>Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora</i>
COMALEP	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua entre as Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal
COMUCAM	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua
CPE	Caixa Postal Eletrónica
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CPPT	Código de Procedimento e de Processo Tributário
CTT	Correios de Portugal, S.A.
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DAC7	<i>Directive on Administrative Cooperation for Digital Platforms</i>
DAV	Declaração Aduaneira de Veículo
DCIAP	Departamento Central de Investigação e Ação Penal
DF	Direção de Finanças
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
DIC	Declaração de Introdução no Consumo
DMR	Declaração Mensal de Remunerações
DSA	Direção de Serviços de Avaliações
DSADC	Direção de Serviços de Apoio e Defesa do Contribuinte
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança
DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCPAC	Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento
DSCPL	Direção de Serviços de Contratação Pública e Logística
DSCRI	Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
DSF	Direção de Serviços de Formação
DSGCT	Direção de Serviços de Gestão dos Créditos Tributários
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Risco
DSGRF	Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Financeiros
DSGRH	Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos
DSIE	Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos
DSIECIV	Direção de Serviços dos Impostos Especiais de Consumo e do Imposto sobre Veículos
DSIFAE	Direção de Serviços de Investigação da Fraude e de Ações Especiais
DSIMI	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre Imóveis
DSIMT	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis, do Imposto do Selo, dos Impostos Rodoviários e das Contribuições Especiais
DSIRC	Direção de Serviços do IRC
DSIRS	Direção de Serviços do IRS
DSIVA	Direção de Serviços do IVA
DSJT	Direção de Serviços de Justiça Tributária
DSL	Direção de Serviços de Licenciamento
DSPCG	Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão
DSPCIT	Direção de Serviços de Planeamento e Coordenação da Inspeção Tributária
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
ECS-DSS	<i>Export Control System - Declaração Sumária de Saída</i>
e-DA	Documento Administrativo eletrónico
EM	Estados-membros
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
EPM	Equipa de Projeto Multidisciplinar
EU	<i>European Union</i>

EUIPO	<i>European Union Intellectual Property Office</i>
EUROPOL	<i>European Police Office</i>
FAQ	Questões Mais Frequentes
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira
FET	Fundo de Estabilização Tributário
FRONTEX	Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira
GCA	Grupo da Cooperação Aduaneira
GerHu	Gestão de Recursos Humanos Partilhada
GFF	Gestão de Fluxos Financeiros
GIIEC	Gestão Integrada dos Impostos Especiais de Consumo
GITA	Gestão e Inspeção Tributária e Aduaneira
GPS	Gestão de Processos e Serviços
GT	Grupo de Trabalho
IEC	Impostos Especiais de Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGF	Inspeção Geral de Finanças
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
INTERPOL	<i>International Criminal Police Organization</i>
IOTA	<i>Intra-European Organization of Tax Administrations/</i> Organização Intraeuropeia das Administrações Tributárias
IPV	Informação Pautal Vinculativa
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>
ISORA	<i>International Survey on Revenue Administration</i>
ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
IStg	Tabela Geral do Imposto de Selo
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
LGT	Lei Geral Tributária
MARINFO	Plataforma Integrada para a Aquisição de Dados Marinhos
NCEPF	Notificações e Citações Eletrónicas - Portal das Finanças
NGR	Núcleo de Gestão da Relação
NIF	Número de Identificação Fiscal
OAP	<i>Operational Actions Plans</i>
OB	Objetivo operacional
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento de Estado

OLAF	Organismo Europeu de Luta Antifraude
OMA	Organização Mundial das Alfândegas
OMS	Organização Mundial de Saúde
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
PCP	<i>Principal Contact Person</i>
PEF	Processo de Execução Fiscal
PGRCIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PNAITA	Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira
PROLIP	Promoção da Língua Portuguesa
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RABC	Rendimento Anual Bruto Corrigido
RH	Recursos Hierárquicos
SAL	Sistema Aduaneiro de Liquidação
SCO	Sistema de Contraordenações
SDS	Sistema Integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias
SECERT	Sistema de Emissão de Emolumentos e Certidões
SF	Serviço de Finanças
SFA	Sistema de Fiscalidade Automóvel
SGPC	Sistema de Gestão de Pedidos de Clientes
SGPP	Sistema de Gestão de Planos Prestacionais
SGRC	Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes
SI	Sistemas de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIAT	Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira
SIBS	Forward Payment Solutions, S.A.
SIC	Sistema de Impostos especiais sobre o Consumo
SIC-EX	Sistema de Liquidação IEC
SICAD	Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências
SICAT	Sistema Informático do Contencioso Administrativo
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Atendimento
SIGIP	Sistema Integrado de Gestão Informação Pautal
SIGIV	Sistema de Gestão das Informações Vinculativas
SIHA	Sistema Integrado de Informação Aduaneira Antifraude
SIHIT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SIMTeM	Sistema integrado dos Meios de Transporte e das Mercadorias
SLE	Sistema de Licenciamento Eletrónico
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SP	Sujeitos passivos
SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SS	Segurança Social
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
STADA-EXP	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Exportação
STADA-IMP	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Importação

STADA-TRA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira – Trânsito
TI	Tecnologias de Informação
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes
UO	Unidade orgânica
VAT	<i>Value Added Tax</i>

