



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Relatório de Atividades 2018



Relatório de Atividades 2018

Autoridade Tributária e Aduaneira – Ministério das Finanças

Classificação: 150.20.300

(Aprovado pelo Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira, em 29 de abril de 2019, e pelo Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, por Despacho n.º 199/2019-XXI, em 13 de maio de 2019)

ÍNDICE

I. APRESENTAÇÃO.....	5
1. Nota Introdutória	7
2. Foi notícia.....	8
3. Números chave de 2018.....	10
4. A Autoridade Tributária e Aduaneira.....	11
4.1 Visão, Missão e Valores	11
4.2 Orgânica	13
II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL.....	15
III. AUTO-AVALIAÇÃO.....	19
1. QUAR 2018 – Análise dos resultados	21
1.1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	24
Indicador 1. Cobrança coerciva (milhões de euros).....	24
Indicador 2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros).....	25
Indicador 3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%).....	26
1.2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras.....	28
Indicador 4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC.....	28
e declarações periódicas IVA).....	28
Indicador 5. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %).....	29
Indicador 6. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%).....	30
1.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas.....	32
Indicador 7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	32
Indicador 8. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão, em meses).....	33
Indicador 9. Desalfandegamento de mercadorias-Importação/Exportação (tempo médio,.....	34
em horas e minutos (hh:mm))	34
Indicador 10. Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento, em dias)	35
Indicador 11. Reembolsos de IRS - declarações entregues no prazo (prazo médio de.....	36
pagamento, em dias)	36
1.4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	37
Indicador 12. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	37
Indicador 13. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	38
Indicador 14. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	39
Indicador 15. Índice de segurança da informação (%).....	40
Indicador 16. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%).....	41
2. Atividades e projetos desenvolvidos em 2018.....	42
2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas.....	42
2.2 Projetos em destaque.....	43
3. Recursos humanos, financeiros e materiais.....	46

3.1 Recursos humanos	46
3.2 Recursos financeiros	48
3.2.1 Fontes de financiamento	49
3.2.2 Despesa realizada	51
3.2.3 Contratação pública	52
3.2.4 Logística	52
3.3 Instalações.....	53
4. Principais condicionantes dos resultados alcançados	54
5. Principais medidas de correção/reforço implementadas	55
6. Avaliação do sistema de controlo interno	55
7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	57
8. Apreciação da qualidade do serviço prestado	57
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes.....	57
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos.....	59
9.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública	59
9.2 VAT gap na União Europeia	60
9.3 Avaliação comparativa com outras administrações aduaneiras da UE.....	60
10. Ranking dos serviços homogêneos	61
IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL.....	63
V. BALANÇO SOCIAL	69
VI. AVALIAÇÃO FINAL	83
1. Apreciação Quantitativa e Qualitativa (Eficácia, Eficiência e Qualidade)	85
1.1 Grau de concretização dos objetivos	85
1.2 Justificação dos desvios	86
2. Menção proposta	87
3. Conclusões prospetivas.....	88
ANEXOS	91
1. Atividades desenvolvidas em 2018 – Avaliação da execução	93
2. Avaliação do sistema de controlo interno	103
3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT	106
4. Ranking dos serviços homogêneos	108
5. Cooperação internacional.....	112
6. Siglas.....	125



I. APRESENTAÇÃO

1. Nota Introdutória

O presente Relatório de Atividades, 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 2018.

Neste ano, a atuação da AT teve como foco garantir elevados níveis de desempenho e uma atuação orientada para a promoção de mecanismos que tornem a relação entre a administração fiscal e os contribuintes mais simples, mais transparente, mais colaborativa e menos burocrática.

Estando a AT consciente de que a sua primeira responsabilidade é a criação de condições para que o padrão de cumprimento voluntário seja efetivo, simplificando procedimentos e apoiando aqueles que querem cumprir, foram implementadas várias medidas e projetos que promoveram a criação de valor acrescentado dentro e fora da organização, através de uma linha estratégica que procura desenvolver a relação com o contribuinte em matéria de digitalização e desmaterialização de diversas obrigações fiscais, como sejam a maior abrangência do IRS automático, a desmaterialização total dos procedimentos relacionados com o regime *tax free* ou a possibilidade de pagamento de impostos por débito direto ou através de aplicação móvel.

Também, no sentido de prosseguir este caminho de ter os contribuintes cada vez mais informados e esclarecidos sobre as suas obrigações e direitos e de que estes encontrem na administração fiscal uma entidade de relacionamento cada vez mais próximo, eficaz e transparente, continuou-se a desenvolver uma abordagem de melhoria dos canais de comunicação com a AT. Com efeito, embora exista um vasto conjunto de canais de comunicação, existe a perceção de que há aspetos a melhorar neste âmbito tendo em vista compreender se esta comunicação é eficiente e se os contribuintes retiram dela a máxima eficácia, razão pela qual se continuará a apostar nas formas de atendimento não presencial e na marcação prévia do atendimento presencial de forma a que os contribuintes dediquem menos tempo ao cumprimento das suas obrigações fiscais.

Procurou-se, ainda, garantir maior eficiência e eficácia, promovendo a inovação na organização, apostando na cooperação e no *benchmarking*.

Em conclusão, considera-se que os objetivos, indicadores e atividades planeadas e previstas no QUAR e Plano de Atividades da AT para 2018 foram amplamente concretizados, refletindo o empenho e motivação de todos os trabalhadores na obtenção dos bons resultados que permitem à AT afirmar-se, cada vez mais, como uma organização de referência em termos de eficácia, eficiência e boa gestão dos recursos públicos.

2. Foi notícia

Débito direto de Impostos



Desde março de 2018 que é possível efetuar o pagamento de impostos por débito direto. A adesão pode ser efetuada através do Portal das Finanças ou em qualquer Serviço de Finanças, ficando possível gerir autorizações existentes, consultar autorizações e ordens de pagamento, modificar ou inativar autorizações e obter comprovativos.

Operação “Esplanada Aberta”



No dia 19 de junho decorreu uma ação nacional de controlo que incidiu sobre os estabelecimentos de restauração e similares. Estiveram envolvidos cerca de 600 inspetores tributários da AT que controlaram mais de 7.000 estabelecimentos e foram instaurados cerca de 250 autos de notícia por não emissão de fatura, não observância dos requisitos formais dos documentos emitidos e não utilização de Programa de Faturação Certificado.

50 anos da União Aduaneira da UE



A 1 de julho de 2018, celebrou-se o 50º aniversário da união aduaneira da União Europeia. Desde 1968, a união aduaneira protege a segurança dos cidadãos dos países membros e cobra direitos aduaneiros que representam uma importante fonte de receita da UE.

Regime e-Taxfree



O novo regime e-Taxfree Portugal entrou em vigor em 1 de julho. Com este novo sistema, os residentes fora da UE podem obter a isenção de IVA relativamente às suas compras efetuadas no território nacional através de um sistema eletrónico de certificação e controlo das condições de verificação da isenção. Este sistema é disponibilizado pela AT, através do Portal das Finanças e de terminais eletrónicos (quiosques) instalados nos aeroportos.

II Encontro Ibero-americano de Unidades de Grandes Contribuintes



A AT, em parceria com a *Agencia Estatal de Administración Tributária* (AEAT) de Espanha, organizou o II Encontro Ibero-americano de Unidades de Grandes Contribuintes, em Lisboa, entre os dias 25 e 28 de setembro, o qual teve a participação de representantes de serviços tributários incumbidos do acompanhamento dos grandes contribuintes de Portugal e Espanha e de algumas congéneres da América Latina, como México, Brasil, Perú e, ainda, de Angola.

AT em Contacto



A AT esteve presente nas VII Jornadas da Empregabilidade, na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (FDUL) e no Instituto Superior Técnico (IST) onde esclareceu as dúvidas tributárias dos jovens estudantes relacionadas com a sua futura entrada na vida profissional. Foram transmitidos os procedimentos a seguir

quer se opte por trabalhar por conta de outrem, por conta própria, ou por deslocação para o estrangeiro para exercício da sua atividade profissional.

Tax Summit | Portugal 2018



A AT organizou o primeiro evento conjunto do CIAT (Centro Interamericano de Administração Tributária) e da IOTA (Organização Intraeuropeia das Administrações Tributárias) que reuniu, em Lisboa, de 24 a 26 de outubro de 2018, mais de 300 participantes de 80 países para debater os desafios e as oportunidades que as administrações fiscais enfrentam na era digital. Durante esta cimeira global, comissários e altos funcionários das administrações fiscais, representantes de organizações regionais e internacionais, do setor empresarial e académicos trocaram experiências sobre as últimas tendências e soluções neste domínio.

Ação “Roda Mecânica”



Nos dias 19 e 20 de novembro, a AT, em colaboração com a ASAE, a GNR e a PSP, levou a cabo uma ação inspetiva, a nível nacional, que incidiu sobre atividades de manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos, normalmente designados por “Oficinas”. A presença da Inspeção Tributária e Aduaneira no terreno é indispensável para detetar, dissuadir e penalizar situações de incumprimento voluntário, tendo um significativo efeito dissuasor e pedagógico sobre os contribuintes, aumentando a perceção do risco e dos custos associados ao não cumprimento.

XXXIII Reunião do Conselho de Diretores-gerais das Alfândegas



A XXXIII Reunião do Conselho de Diretores-gerais das Alfândegas da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) decorreu de 26 a 30 de novembro de 2018, em Lisboa, e contou com a presença de representantes das Administrações de Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Portugal, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste, bem como o representante das Alfândegas da CPLP na Organização Mundial das Alfândegas (OMA).

Prémio Boas Práticas Infarmed 25+ 2018



A AT foi distinguida pelo INFARMED, na área “Medicamentos e Produtos de Saúde”, pela sua atividade no controlo da introdução em Portugal de medicamentos, substâncias ativas, dispositivos médicos e produtos cosméticos irregulares ameaçadores da saúde pública. Esta boa prática resulta da cooperação quotidiana e da participação em ações internacionais promovidas pela Interpol e OMA, designadamente as PANGEA.

3. Números chave de 2018

RECEITA

RECEITA FISCAL ADMINISTRADA PELA AT

48.896,7M€

▲ + 5% em relação a 2017

44.251,5M€

Estado

3.053,7M€

Adm. Local

1.591,6M€

Adm. Regional

ATENDIMENTO

E-BALCÃO

84% de pedidos concluídos em menos de três dias úteis

TELEFONE

58% de chamadas atendidas em menos de 1 minuto

AT. NÃO PRESENCIAL

16% de atendimentos de e-balcão e telefónicos, face ao total de atendimentos

RECURSOS HUMANOS

COLABORADORES

11 015

GÉNERO

41%

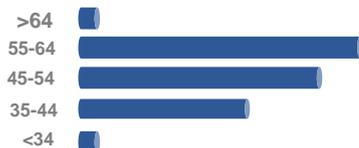


59%

ANTIGUIDADE NA AP

26 anos, em média

IDADES



HABILITAÇÕES

51,4 % ≥ Ensino Superior

48,6 % ≤ Ensino Secundário

DECLARAÇÕES

	IRS	5.722.886
	IRC	524.424
	IES/DA	577.971
	IES	482.798
	Modelo 10	447.037
	IVA	3.794.673
	Retenções IRS/IRC/Selo	2.097.151
	Pedidos de isenção de IMI ⁽¹⁾⁽²⁾	11.991
	IMT ⁽²⁾	227.083
	Importação ⁽²⁾	602.927
	Importação – Tráfego postal ⁽³⁾	4.525
	Exportação ⁽²⁾	636.708
Submetidas	Trânsito	24.534
	Número de Movimentos de trânsito recebidos	47.457
	Depósito temporário, processadas no SDS	
	Via Aérea	399.148
	Via Marítima	306.885
	Sumárias de saída (ECS-DSS)	25.937
	Notificações de reexportação (ECS-DSS e SDS)	9.821
	ICS	838.164
	e-DA	
	Circulação Nacional	182.768
	Circulação Intracomunitária	53.433
	Exportação	33.601
Emitidas	DAV	397
	DIC	246.594

 Notas: ⁽¹⁾Só inclui pedidos de isenção nos termos dos n.ºs 1, 2 e 4 do art.º 46º do EBF; ⁽²⁾Só inclui declarações eletrónicas. ⁽³⁾ – Só no continente

4. A Autoridade Tributária e Aduaneira

4.1 Visão, Missão e Valores

Visão

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

Missão

A AT tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.

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

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

permanente dos recursos humanos, bem como o necessário apoio ao Governo na definição da política fiscal e aduaneira;

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

Valores

Ética Organizacional

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

Transparência

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

Imparcialidade

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

Responsabilização

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

Colaboração

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

Profissionalismo

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

Inovação

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

4.2 Orgânica

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

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

A AT possui autonomia administrativa, obedecendo a organização interna dos seus serviços a um modelo estrutural misto:

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

Estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

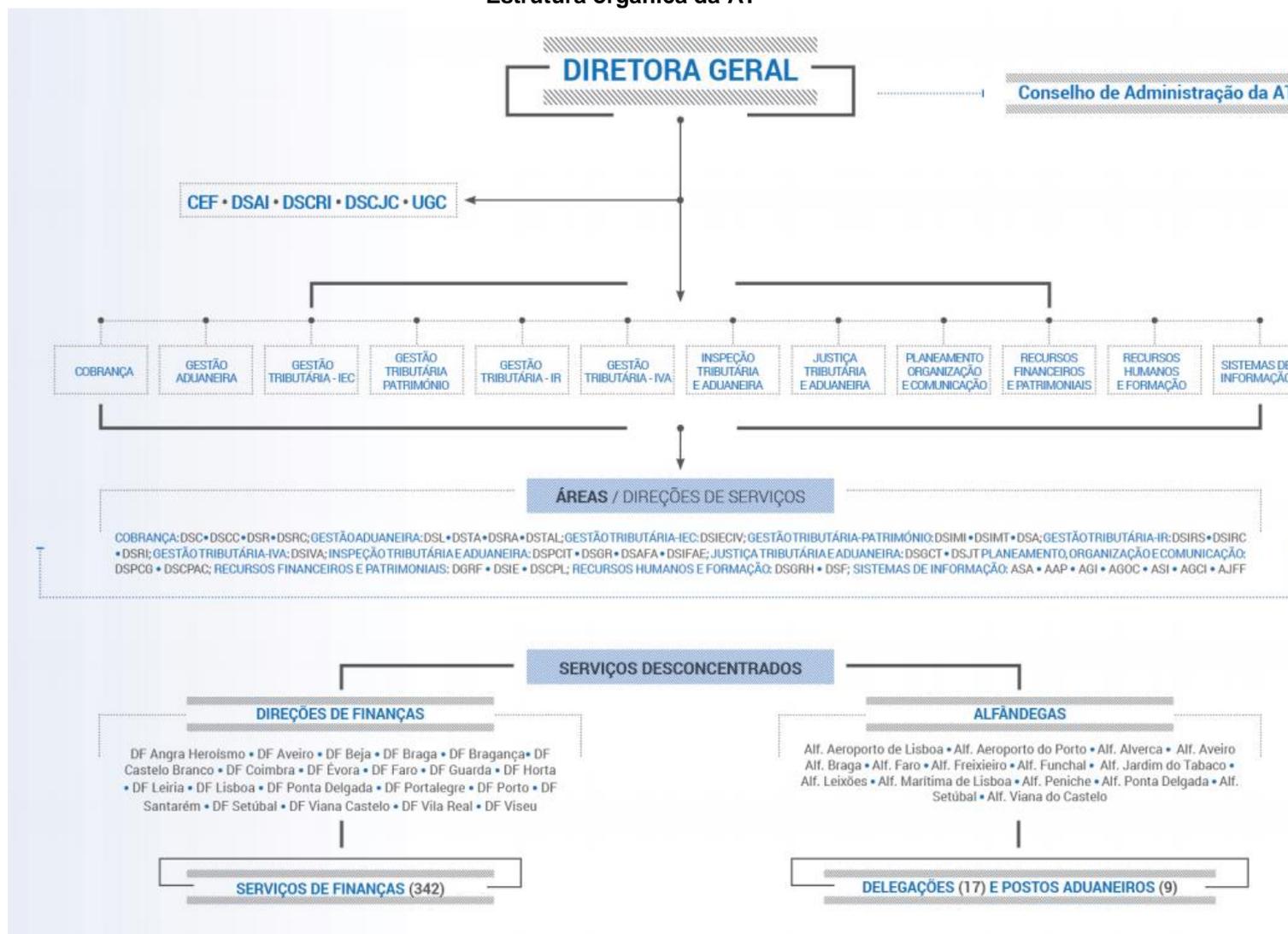
- Serviços centrais, compreendendo as direções de serviços, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros, a Unidade dos Grandes Contribuintes e as equipas de projeto multidisciplinares;
- Serviços desconcentrados, dividindo-se estes em;
 - Regionais, designados por direções de finanças e alfândegas;
 - Locais,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

A sua estrutura orgânica é definida nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15/12, que aprova a missão, atribuições, órgãos de direção, tipo de organização interna, princípios e instrumentos de gestão, receitas, despesas e quadro de cargos de direção;
- Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12, que determina a estrutura nuclear dos serviços, as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis;
- Despacho n.º 5932/2018, de 18/06, que determina a alteração das unidades orgânicas flexíveis da Autoridade Tributária e Aduaneira e republica o Despacho n.º 1365/2012, de 31/01.

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

Estrutura orgânica da AT





II. EVOLUÇÃO DA RECEITA FISCAL

A receita fiscal do Estado foi de 44.251 milhões de euros em 2018, apresentando um acréscimo de 2,7% em relação ao previsto no Orçamento de Estado, o que refletiu, essencialmente, a cobrança para além do previsto de IRC (+12,3%) e IRS (+6,3%).

Receita fiscal do Estado

	2018		
	Orçamento	Dados Definitivos	Desvio
	milhões de euros		%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.143,0	12.904,5	6,3%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.645,0	6.340,0	12,3%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	16.548,0	16.670,3	0,7%
Imposto de Selo (IS)	1.512,0	1.564,5	3,5%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.554,0	3.286,2	-7,5%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.443,0	1.375,6	-4,7%
Imposto sobre Veículos (ISV)	823,0	767,0	-6,8%
Imposto Único de Circulação (IUC)	395,0	369,9	-6,3%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	293,0	290,9	-0,7%
Outros do Cap. I e II	722,0	682,5	-5,5%
Total	43.078,0	44.251,5	2,7%

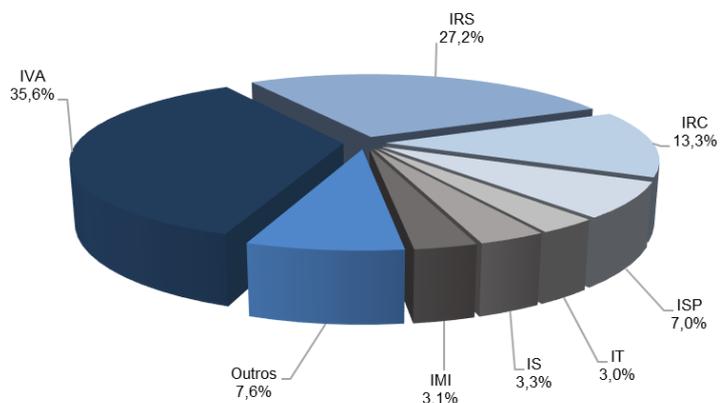
A receita fiscal de todos os impostos administrados pela AT, em 2018, totalizou 48.897 milhões de euros, conforme se pode observar no quadro seguinte, representando um aumento da receita fiscal cobrada de 2.356 milhões de euros e um crescimento de 5,1%, comparativamente a 2017.

Receita fiscal administrada pela AT

	2017	2018	Variação
	milhões de euros		%
Receita Líquida Total	46.540,6	48.896,7	5,1%
Receita fiscal do Estado			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	12.230,1	12.904,5	5,5%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	5.751,7	6.340,0	10,2%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	16.001,4	16.670,3	4,2%
Imposto de Selo (IS)	1.469,4	1.564,5	6,5%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	3.366,3	3.286,2	-2,4%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	1.448,0	1.375,6	-5,0%
Imposto sobre Veículos (ISV)	757,0	767,0	1,3%
Imposto Único de Circulação (IUC)	334,6	369,9	10,6%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	279,2	290,9	4,2%
Outros do Cap. I e II	508,9	682,5	34,1%
Total	42.146,6	44.251,5	5,0%
Receita fiscal transferida para a administração local			
Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI)	1.496,1	1.498,4	0,2%
Imposto Municipal Sobre Transmissões (IMT)	843,8	975,6	15,6%
Derrama	324,6	308,4	-5,0%
Outros	258,6	271,3	4,9%
Total	2.923,1	3.053,7	4,5%
Receita fiscal transferida para as regiões autónomas			
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS)	383,8	392,3	2,2%
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC)	130,1	165,4	27,2%
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	663,5	744,2	12,2%
Imposto de Selo (IS)	40,2	43,9	9,2%
Imp. sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP)	126,9	126,1	-0,6%
Imposto sobre o Tabaco (IT)	85,8	76,6	-10,7%
Imposto sobre Veículos (ISV)	17,2	17,8	3,6%
Imposto Único de Circulação (IUC)	8,6	9,9	14,9%
Imposto sobre Álcool e Bebidas Alcoólicas (IABA)	14,6	14,9	2,7%
Outros do Cap. I e II	0,5	0,4	-5,6%
Total	1.471,0	1.591,6	8,2%

Estrutura dos principais impostos em 2018

(em percentagem da receita fiscal total)



Em 2018, o IVA manteve-se como o imposto com maior peso na receita fiscal total administrada pela AT, representando 35,6%, seguido do IRS e do IRC, com um peso de 27,2% e 13,3%, respetivamente (ver gráfico acima). Os três maiores impostos em conjunto representam cerca de 3/4 da receita fiscal total administrada pela AT.



III. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2018 – Análise dos resultados

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT de 2018 foi definido no âmbito do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), instituído pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro.

De acordo com o Plano Estratégico da AT para 2015-2019, foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos (OE):

- OE 1 Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do *tax gap*;
- OE 2 Melhorar o serviço prestado ao contribuinte, facilitando o cumprimento voluntário e apoiar a competitividade económica;
- OE 3 Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente;
- OE 4 Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.

Tendo por base o Plano Estratégico e considerando que a avaliação do desempenho é feita em termos de eficácia, eficiência e qualidade, foram definidos os seguintes objetivos operacionais (OB) para 2018:

- OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras;
- OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras;
- OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas;
- OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.

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

A **eficiência** é avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 3, com o peso de 35% na avaliação final da AT.

A **qualidade** é avaliada pelo resultado obtido no objetivo operacional 4, com o peso de 20% na avaliação final da AT.

O grau de cumprimento dos objetivos operacionais é aferido pelos resultados obtidos nos indicadores selecionados para avaliar cada um dos objetivos, sendo que para o QUAR da AT de 2018 foram considerados 16 indicadores.

Apresenta-se, de seguida, o QUAR da AT referente à execução do ano de 2018, onde através da avaliação do grau de realização dos objetivos operacionais, medido pela execução dos indicadores selecionados, se pretende avaliar o desempenho da AT.

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização – SIADAP 1

 AT autoridade tributária e aduaneira		QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização 2018					
Missão:	A Autoridade Tributária e Aduaneira tem por missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia, e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.						
Objetivos Estratégicos (OE)							
OE 1	Garantir a eficácia na gestão e cobrança fiscal e aduaneira, visando a minimização do <i>tax gap</i> .						
OE 2	Melhorar o serviço prestado aos contribuintes e operadores económicos, facilitando o cumprimento voluntário e apoiando a competitividade económica.						
OE 3	Reestruturar e flexibilizar a organização tendo em vista a sua adequação à evolução constante do contexto envolvente.						
OE 4	Reforçar a cooperação nacional e internacional a nível fiscal e aduaneiro e garantir a proteção nacional e da União Europeia.						
Objetivos Operacionais (OB)							
Eficácia				Ponderação: 45%		Desempenho: 51,4	
OB 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras				Ponderação: 60%		Desempenho: 72,0	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	[905,4;1.106,6]	1.322	35%	1.290,3	122,5	Superado	DSGCT
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	[1.350;1.650]	1.900	35%	1.837,0	121,1	Superado	DSPCIT
3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	[70;80]	90	30%	84,4	115,6	Superado	DSJT
OB 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras				Ponderação: 40%		Desempenho: 42,2	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC e declarações periódicas IVA)	[93;96]	99	35%	95,8	100,0	Atingido	DSIRS / DSIRC / DSC
5. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	[60;70]	95	35%	84,1	115,9	Superado	DSCPCAC
6. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	[95;98]	99	30%	96,4	100,0	Atingido	ASI
Eficiência				Ponderação: 35%		Desempenho: 36,5	
OB 3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas				Ponderação: 100%		Desempenho: 104,2	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	[70;95]	60	20%	81,2	100,0	Atingido	DSPCG
8. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão em meses)	[3;4]	1	20%	3,3	100,0	Atingido	DSJT
9. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	[5;9]	3	20%	5:14	100,0	Atingido	DSRA
10. Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento, em dias)	[25;30]	15	20%	16,9	121,2	Superado	DSR
11. Reembolsos de IRS - declarações entregues no prazo (prazo médio de pagamento em dias)	[15;25]	10	20%	17,0	100,0	Atingido	DSR / DSIRS
Qualidade				Ponderação: 20%		Desempenho: 20,2	
OB 4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos				Ponderação: 100%		Desempenho: 100,8	
Indicadores	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Serviço responsável
12. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%)	[72;78]	90	20%	68,1	94,6	Não atingido	DSPCG
13. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	[70;80]	95	20%	70,8	100,0	Atingido	DSCPCAC
14. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	[12;18]	25	20%	16,0	100,0	Atingido	DSCPCAC
15. Índice de segurança da informação (%)	[77;80]	95	20%	78,1	100,0	Atingido	ASI
16. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	[70;80]	95	20%	82,6	109,5	Superado	DSF
Parâmetros		Ponderação		Avaliação do desempenho		Avaliação ponderada do desempenho	
Eficácia		45%		114,2%		51,4%	
Eficiência		35%		104,2%		36,5%	
Qualidade		20%		100,8%		20,2%	
Avaliação global do desempenho da AT						108,1%	

Recursos Humanos (Carreira)	Pontuação (a)	Planeado 2018		Em 31 dezembro de 2018		
		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	17	340	0
Dirigente Intermédio	16	276	4.416	276	4.416	0
Chefia Tributária	16	1.185	18.960	1.246	19.936	976
Investigação Tributária	12	7	84	6	72	-12
Técnico Superior	12	415	4.980	352	4.224	-756
Técnico Superior Aduaneiro	12	269	3.228	265	3.180	-48
Técnico Superior de Laboratório	12	0	0	0	0	0
Especialista de Informática	12	106	1.272	93	1.116	-156
Técnico Economista	12	108	1.296	103	1.236	-60
Técnico Jurista	12	18	216	17	204	-12
GAT-Gestão Tributária	12	1.250	15.000	1.188	14.256	-744
GAT-Inspeção Tributária	12	2.688	32.256	2.581	30.972	-1.284
GAT-Técnico de Administração Tributária Adjunto	12	2.777	33.324	2.740	32.880	-444
Técnico Verificador Aduaneiro	12	229	2.748	219	2.628	-120
Analista Aduaneiro Auxiliar de Laboratório	9	2	18	2	18	0
Secretário Aduaneiro	9	179	1.611	176	1.584	-27
Técnico de Informática	9	71	639	64	576	-63
Verificador Auxiliar Aduaneiro	9	565	5.085	548	4.932	-153
Assistente Técnico	8	928	7.424	946	7.568	144
Subinspetor	8	1	8	1	8	0
Pessoal Ex-Junta de Crédito Pública	8	2	16	1	8	-8
Assistente Operacional	5	285	1.425	174	870	-555
Outras	5	1	5	0	0	-5
TOTAL		11.379	134.351	11.015	131.024	-3.327

Recursos Financeiros (Componentes da despesa)	Orçamento 2018 (milhões de euros)		Orçamento - dezembro de 2018 (milhões de euros)	
	Aprovado (a)	Disponível * (b)	Realizado (c)	Desvio (d)=(b)-(c)
Funcionamento	565,5	648,0	600,7	47,4
Despesas c/pessoal	467,3	476,0	451,0	25,1
Aquisição de bens e serviços	75,5	131,8	114,8	17,1
Outras despesas correntes	13,4	4,7	4,5	0,2
Despesas restantes	9,3	35,5	30,4	5,1
PIDDAC	4,5	4,5	0,0	4,5
Outros valores	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	570,0	652,5	600,7	51,8

* Disponível após cativos e alterações orçamentais.

Indicador	Fonte de verificação	Fórmula de cálculo
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	SEF	Cobrança coerciva realizada
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	SIIT	20% das correções à matéria/rendimento coletável de IR + imposto detetado em falta + valor dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira
3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	SCO/SINQUER	80% (Σ proc. SCO extintos no p.p. ano / Σ proc. SCO pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano) + 20% (Σ proc. SINQUER remetidos ao MP e Anulados no p.p. ano) / (Σ proc. SINQUER pendentes no início do ano e instaurados no p.p. ano)
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC e declarações periódicas IVA)	DSIRS / DSIRC / DSC	[(Nº. de primeiras declarações mod 3 IRS, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (Nº. de declarações mod 3 IRS, do ano, vigentes + Nº. de declarações mod 3 IRS, do ano, em falta)) + (Nº. de primeiras declarações mod 22 IRC, do ano, certas a 31/12, entregues no prazo / (Nº. de declarações mod 22 IRC, do ano, vigentes + Nº. de declarações mod 22 IRC, do ano, em falta)) + (Nº. de primeiras declarações periódicas IVA, do ano, entregues no prazo / Nº. de declarações periódicas IVA, do ano, vigentes)] / 3
5. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis)	DSCPAC	[Nº pedidos concluídos até 3 dias úteis / (nº pedidos pendentes + nº ped. entrados)] * 100
6. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	SI	(Total de horas de disponibilidade real / Total de horas de disponibilidade previsto) * 100
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	SIGV, DSIEC, DSTA	(Σ (data de resposta do pedido - data de entrada do pedido - nº. dias de suspensão fora da AT) dos proc. de pedidos inf. vinculativas concluídos) + (Σ dias dos proc. de pedidos inf. vinculativas pendentes - nº. dias de suspensão fora da AT)) / Total dos proc. de pedidos inf. vinculativas
8. Reclamações Graciosas (prazo médio de decisão em meses)	SICAT	(Σ (Data da decisão - Data de instauração) + Σ (Data do momento do cálculo - Data de instauração de processos sem decisão)) / N.º de processos de reclamação graciosa com e sem decisão no ano
9. Desalfandegamento de mercadorias-Import./Export. (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	STADA - Importação e Exportação	[(Σ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na Importação / Declarações de Importação) * 70%] + [(Σ horas decorridas entre a aceitação e a autorização de saída na exportação / Declarações de Exportação) * 30%], excluídos os fins de semana
10. Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento em dias)	Aplicação informática IVA	(Σ (data de pagamento (excluindo os dias de suspensão da responsabilidade do contribuinte) - data de entrada do pedido reimb. IVA)) / Total dos pedidos de reembolsos IVA pagos
11. Reembolsos de IRS - declarações entregues no prazo (prazo médio de pagamento em dias)	SR Cobrança	(Σ (data pagamento reimb. IRS por transferência bancária de decl. entregues no prazo - data de submissão da declaração mod. 3 IRS) / Nº. de reembolsos pagos por transferência bancária)
12. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	SIAT	(N.º de classificações de Bom e Muito Bom / N.º total de respostas) * 100
13. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	CCS - Call Center supervision	60% (N.º total de chamadas servidas / N.º total de chamadas recebidas) + 40% (N.º Chamadas servidas no 1º minuto / N.º de chamadas servidas)
14. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	SIGA	(Nº atendimentos não presencial (telefónico e e-balcão) / Total de atendimentos (presencial, telefónico e e-balcão)) * 100
15. Índice de segurança da informação (%)	Relatório de análise de risco	(Total dos riscos dos controlos implementados (i.e. evitados) / Total dos riscos dos controlos aplicáveis à rede informática tributária e aduaneira) * 100
16. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	SGF	(N.º de trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação / N.º total de trabalhadores) * 100

1.1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras

Objetivo 1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras						
Ponderação: 60% Realização: 72,0%						
Indicadores	2017	2018				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
1. Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.066,7	[905,4;1.106,6]	1.322	35%	1.290,3	122,5
2. Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.731,5	[1.350;1.650]	1.900	35%	1.837,0	121,1
3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	84,3	[70;80]	90	30%	84,4	115,6

Indicador 1. Cobrança coerciva (milhões de euros)

Em 2018, cobrou-se coercivamente 1.290,3 milhões de euros, valor que se situa acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo, deste modo, à superação deste indicador.

O resultado de 2018 esteve condicionado, no início do ano, pela redução da dívida disponível para ser cobrada. A ocorrência dos incêndios de 15 de outubro de 2017 determinou a suspensão dos processos executivos em curso, bem como dos que vieram a ser instaurados pela AT nos concelhos afetados, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 141/2017, de 14/11, restringindo, assim, a carteira da dívida tramitável. O Despacho n.º 382/2018, de 09/01, determinou a prorrogação desta suspensão até 15 de abril de 2018.

Não obstante, é relevante referir que cerca de 48% da receita coerciva arrecadada, em 2018, proveio de dívida instaurada no próprio ano, representatividade que sobe para 74% se incluída também a instauração no ano anterior.

Se associarmos ainda ao resultado alcançado a quebra de cerca de 7% verificada na instauração, face ao ano anterior, fica bem patente o nível de eficiência e eficácia alcançado em 2018. Este resultado situa-se cerca de 21% acima do resultado alcançado em 2017, aproximando-se do resultado de 2016 que foi influenciado pelo PERES.

Cobrança coerciva: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Cobrança coerciva (milhões de euros)	1.540,2	1.066,7	1.290,3

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

- Otimização dos sistemas, com a atualização e o desenvolvimento de novas funcionalidades informáticas nos sistemas de cobrança coerciva, com vista a melhorar o seu desempenho;

- Acompanhamento dos devedores estratégicos na vertente do PAGIDE – Plano de Acompanhamento e Gestão Integrada de Devedores Estratégicos – e na vertente da evolução dos indicadores de desempenho dos seus intervenientes;
- Análise das fases de suspensão processual no Sistema de Execuções Fiscais (SEF) e adoção de medidas do seu acompanhamento e controlo;
- Disponibilização de informação operacional no âmbito da gestão de créditos, nomeadamente através da disponibilização de listagens de processos com planos prestacionais, vendas a aguardar ativação ou marcação, apreensão de bens, procedimentos de publicitação, declaração em falhas, ou outras que podem ser obtidas a partir da aplicação de gestão da carteira da dívida, acessível aos órgãos regionais e locais;
- Disponibilização centralizada de informação de gestão, que otimizou a consulta de dados da carteira da dívida, cobrança coerciva, instauração, PEF extintos e penhoras, a todos os responsáveis pelo seu acompanhamento, quer a nível local, quer regional.

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

O resultado alcançado neste indicador, 1.837 milhões de euros, situou-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

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

Em 2018, o resultado atingido inclui 1.811,8 milhões de euros proveniente de correções inspetivas da área tributária e 25,2 milhões de euros provenientes dos montantes propostos para cobrança pela área aduaneira.

Correções inspetivas tributárias e aduaneiras, em 2018

(milhões de euros)

Indicador	Inspeção tributária		Inspeção aduaneira	Subtotal	Total com fórmula de cálculo
	Correções	Regularizações voluntárias			
Correções à matéria/ rendimento coletável	2.412,6	1.856,4	-	4.269,0	853,8
Imposto detetado em falta	797,2	160,8	-	958,0	958,0
Subtotal realizado					1.811,8
Montantes propostos para cobrança pela área aduaneira	-	-	25,2	25,2	25,2
Total					1.837,0

O resultado obtido neste indicador, em 2018, revela um aumento crescente na eficácia e eficiência da atuação da ITA, traduzindo-se num crescimento de cerca de 7,1%, face ao ano anterior, conforme pode ser observado no quadro seguinte.

Correções inspetivas tributárias e aduaneiras: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Correções inspetivas tributárias e aduaneiras (milhões de euros)	1.617,3	1.731,5	1.837,0

De referir que este resultado foi condicionado pela ocorrência de situações extraordinárias, nomeadamente, na área tributária, na qual em duas ações desenvolvidas pela inspeção tributária foram efetuadas correções de cerca de 321 milhões de euros.

Em relação à área aduaneira, realça-se a existência de cinco ações com valores em dívida consideráveis, aproximadamente de um milhão de euros cada uma.

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2018 relacionam-se com as seguintes medidas:

- Intensificação da presença da ITA no terreno;
- Orientação da atividade da ITA para áreas de risco prioritárias e para a deteção e controlo de esquemas de planeamento fiscal abusivo;
- Incremento na utilização dos diversos instrumentos jurídicos que visam o combate à fraude e evasão fiscais;
- Intensificação da cooperação com outras autoridades tributárias e aduaneiras, através da troca de informação e de outras formas de cooperação e assistência administrativa;
- Disponibilização de fontes de informação consolidada, que permite efetuar uma análise mais coerente e eficiente ao cumprimento declarativo dos sujeitos passivos, quer em termos tributários, quer em termos aduaneiros;
- Recurso a novas aplicações informáticas no apoio a uma melhor seleção de operações aduaneiras e operadores económicos para controlo.

Indicador 3. Eficácia processual nas infrações fiscais (%)

Em relação ao indicador 3 “Eficácia processual nas infrações fiscais”, o resultado alcançado (84,4%) situou-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Este indicador que avalia a eficácia processual dos processos de redução de coimas e contraordenações, tramitados no Sistema de Gestão das Contraordenações (SCO) e dos processos de inquéritos criminais, tramitados no Sistema dos Inquéritos Criminais (SINQUER), com uma ponderação no resultado final do indicador de 80% e 20%, respetivamente, tem apresentado uma evolução positiva, desde 2016, conforme se evidencia no quadro seguinte.

Eficácia processual nas infrações fiscais: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Eficácia processual nas infrações fiscais (%)	77,2	84,3	84,4

Da análise do quadro anterior, concluiu-se que o nível de eficácia alcançado apresenta valores muito idênticos quando comparado com o período homólogo, mas significativamente melhores face a 2016.

Ainda assim e no que se refere à principal componente deste indicador, o SCO, alcançou-se no final do ano, em comparação com o ano anterior, um saldo menor de processos pendentes, não obstante o ligeiro aumento verificado na instauração do ano.

SCO e SINQUER—Instaurações e pendências, 2016-2018

Ano	SCO		SINQUER		Total	
	Instaurados no ano	Pendentes no final do ano	Instaurados no ano	Pendentes no final do ano	Instaurados no ano	Pendentes no final do ano
2016	2.789.840	737.185	5.259	1.831	2.795.099	739.016
2017	2.920.099	484.950	4.537	1.646	2.924.636	486.596
2018	3.058.682	464.641	4.352	1.555	3.063.034	466.196
2018/2017 em %	4,75%	-4,19%	-4,08%	-5,53%	4,73%	-4,19%

Para a manutenção deste nível de eficácia contribuíram as medidas de correção/reforço implementadas, nomeadamente:

- Melhoria das funcionalidades existentes e a implementação de novos módulos nas aplicações informáticas de suporte SCO e SINQUER no sentido de facilitar a tramitação processual;
- Monitorização dos processos que apresentam uma antiguidade não compatível com a normal tramitação processual e suspensos por motivos legais;
- Implementação de novos procedimentos automáticos de controlo de faltosos, bem como melhoria dos existentes.

1.2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivo 2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras						
Ponderação: 40% Realização: 42,2%						
Indicadores	2017	2018				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC e declarações periódicas IVA)	95,2	[93;96]	99	35%	95,8	100,0
5. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	67,3	[60;70]	95	35%	84,1	115,9
6. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	95,9	[95;98]	99	30%	96,4	100,0

Indicador 4. Nível de cumprimento de obrigações declarativas (mod 3 IRS, mod 22 IRC e declarações periódicas IVA)

O incremento dos níveis de cumprimento voluntário das obrigações fiscais é um elemento central na avaliação do impacto das medidas e iniciativas adotadas pela AT, nos últimos anos, pelo que se justificava a inserção no QUAR da AT de um indicador neste âmbito.

Este indicador visa a aferição dos níveis de cumprimento voluntário de obrigações declarativas em sede de impostos sobre o rendimento (IRS e IRC) e de IVA, integrando assim três componentes com o mesmo peso no resultado final.

O resultado alcançado, em 2018, situou-se dentro do intervalo definido como meta e resulta da média das suas três componentes, conforme pode ser observado, mais detalhadamente, no quadro abaixo.

Nível de cumprimento das obrigações declarativas, em 2018

Componente do indicador	Nº declarações entregues no prazo	Nº declarações vigentes (s/ faltosos)	Nº declarações de faltosos	Total com fórmula de cálculo (%)
Declarações Mod. 3 IRS	5.153.072	5.195.264	19.378	98,8
Declarações Mod. 22 IRC	459.309	468.001	24.983	93,2
Declarações periódicas de IVA	3.487.137	3.656.416	-	95,4
Total do indicador				95,8

Conforme pode ser observado no quadro abaixo, assiste-se desde 2016 a uma melhoria continuada em todas as componentes do indicador.

Nível de cumprimento das obrigações declarativas (%): 2016-2018

Componente do indicador	2016	2017	2018
Declarações Mod. 3 IRS	95,8	98,3	98,8
Declarações Mod. 22 IRC	91,0	92,2	93,2
Declarações periódicas de IVA	94,6	95,0	95,4
Total do indicador	93,8	95,2	95,8

O resultado do indicador revela níveis de cumprimento elevados, para os quais contribuíram medidas como:

- Simplificação do cumprimento, designadamente através da disponibilização de declarações automáticas, como é o caso do IRS e do IVA;
- Alargamento do pré-preenchimento das declarações;
- Envio de alertas sobre os prazos de cumprimento das obrigações;
- Resposta em tempo útil às dúvidas colocadas pelos contribuintes relativamente ao cumprimento das suas obrigações, mais concretamente das declarativas.

Indicador 5. Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)

A preocupação crescente da AT em fomentar a utilização dos canais remotos de atendimento, como forma de relacionamento com os contribuintes e operadores económicos tem-se refletido na construção de indicadores que traduzem essa realidade.

O resultado apurado pela AT para o indicador 5 “Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)”, introduzido em 2018 no seu QUAR, foi de 84,1%, situando-se favoravelmente acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis), em 2018

Componente do Indicador	Nº de pedidos	
Nº pendentes no início do ano	6.524	
Nº registados no ano	471.278	
Nº concluídos	Total	472.156
	Até 3 dias	402.004
Total do indicador (%)	84,1	

Este indicador avalia não só a capacidade de resposta a questões submetidas eletronicamente, mas também a rapidez dessa resposta (respostas dadas num prazo não superior a 3 dias úteis).

O serviço e-balcão está disponível no Portal das Finanças, sete dias por semana e 24 horas por dia, contribui significativamente para a diminuição da necessidade de deslocações dos contribuintes aos serviços de finanças, diminuindo, também, os custos para o Estado.

Os resultados do indicador mostram uma evolução bastante positiva em relação a 2017, com um aumento de cerca de 25%.

Capacidade de resposta através do e-balcão: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Capacidade de resposta através do e-balcão (1 a 3 dias úteis, em %)	69,96	67,3	84,1

Para os resultados obtidos contribuiu, nomeadamente;

- A disponibilização de uma plataforma de consulta de informação de gestão – *Dashboard* CRM e-balcão;
- A disponibilização de um módulo de extração de relatórios, que podem ser customizados por cada UO/Gestor de equipa.

O que veio permitir um melhor acompanhamento e controlo dos objetivos fixados, através:

- Da disponibilização de informação atualizada (respeitante dia anterior);
- Da gestão da equipa, adequando o número de funcionários que a constitui tendo em conta, por exemplo, a sazonalidade do número de pedidos registados no e-balcão;
- Da análise do tempo de resposta/conclusão e de pendência;
- Da análise do tipo de contribuintes que utiliza este canal (singulares/coletivos, novo/recorrente, entre outros).

Indicador 6. Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)

Em 2018, o grau de disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação foi de 96,4%, resultado que se encontra situado dentro dos valores do intervalo definido como meta anual ([95;98] em %).

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

A monitorização das aplicações disponibilizadas pela AT, através da rede RITTA e dos Portais das Finanças e das Alfândegas, é efetuada através da solução *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.

Este indicador tem registado um resultado relativamente estável, ao longo dos anos, conforme pode ser observado no quadro seguinte.

Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Disponibilidade da infraestrutura e sistemas de informação (%)	96,5	95,9	96,4

Os principais contributos para se alcançar o resultado obtido em 2018 relacionam-se com as seguintes medidas:

- Introdução de melhorias e adequações em algumas aplicações de negócio;
- Atualização e otimização da infraestrutura de suporte às aplicações de negócio;
- Auditoria à sinalização dos eventos de disponibilidade e desempenho em função dos códigos de erros devolvidos pelas aplicações de negócio;
- Aumento da capacidade de resposta pelo reforço da alarmística através da integração com o SIMRITTA do reporte dos utilizadores via incidentes abertos na plataforma de *Helpdesk*;
- Incremento da capacidade analítica e da rastreabilidade com a integração do SIMRITTA com a plataforma de correlação de eventos *Splunk*.

1.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Objetivo 3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas						
Ponderação: 100% Realização: 104,2%						
Indicadores	2017	2018				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
7. Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	99,3	[70;95]	60	20%	81,2	100,0
8. Reclamações gratuitas (prazo médio de decisão em meses)	3,7	[3;4]	1	20%	3,3	100,0
9. Desalfandegamento de mercadorias-Importação/Exportação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	5:46	[5;9]	3	20%	5:14	100,0
10. Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento, em dias)	18,8	[25;30]	15	20%	16,9	121,2
11. Reembolsos de IRS - declarações entregues no prazo (prazo médio de pagamento em dias)	23,0	[15;25]	10	20%	17,0	100,0

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

Em 2018, o prazo médio de resposta a pedidos de informação vinculativa foi de 81,2 dias, situando-se dentro do intervalo definido como meta.

As metas, que têm vindo a ser definidas em termos de prazo de resposta a pedidos de informação vinculativa, traduzem o empenho da AT em reduzi-los, na medida em que se têm situado bastante abaixo dos prazos legalmente estabelecidos no artigo 68.º da Lei Geral Tributária (LGT), os quais, em 2018, eram de 75 ou 150 dias, respetivamente, para os pedidos de carácter urgente ou normal.

O resultado alcançado em 2018, o mais baixo desde que este indicador é monitorizado, reflete o esforço efetuado, nos últimos anos, no sentido de recuperação das pendências.

Informações vinculativas: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Informações vinculativas (prazo médio de resposta, em dias)	176,2	99,3	81,2

Para o resultado do indicador foi determinante a adoção de medidas como:

- Divulgação, incluindo a recuperação de atrasos, das informações vinculativas emitidas, em ordem a reduzir novas solicitações sobre matérias já analisadas;

- Identificação de pedidos que versam sobre matérias relativamente às quais já existe doutrina da AT para garantir a maior celeridade e harmonização na resposta a esses pedidos;
- Monitorização dos pedidos pendentes e dos tempos de resposta, tendo em vista reforçar, sempre que necessário, os recursos afetos a este tipo de processos e a promoção do trabalho em equipa na resolução de questões que se revelam de maior complexidade e, portanto, de resolução mais morosa;
- Aplicação de critérios estritos de admissão dos pedidos;
- Pedidos de parecer de outras unidades orgânicas da AT, ou entidades externas à AT, de forma criteriosa.

Indicador 8. Reclamações graciosas (prazo médio de decisão, em meses)

O resultado alcançado, neste indicador foi de 3,3 meses, situando-se dentro do intervalo definido como meta.

Com este indicador, que se enquadra no âmbito do contencioso administrativo, pretende-se monitorizar o tempo de pendência das reclamações graciosas tramitadas no Sistema Informático do Contencioso Administrativo (SICAT), aferindo do cumprimento, por parte da AT, do prazo legal de decisão das reclamações graciosas de 4 meses, estabelecido no art. 57º, n.º 1 da LGT.

Reclamações graciosas: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Reclamações graciosas (prazo médio de decisão, em meses)	3,6	3,7	3,3

A evolução dos resultados registados no último triénio espelha, no que se refere aos anos 2016 e 2017, o contexto menos favorável produzido pelas alterações legislativas, nomeadamente aos artigos 75.º do CPPT e 6.º do Decreto-Lei n.º 433/99, de 26/10, pelas Leis n.º 7-A/2016, de 30/03 e 100/2017, de 28/08, que provocaram, na área do contencioso, modificações na competência de decisão da reclamação graciosa e no modelo organizativo dos serviços.

Justificava-se, assim, a introdução deste indicador evidenciando o empenho da AT na resolução dos processos mais antigos e/ou de mais elevada complexidade técnica, manifestamente conseguida face ao resultado alcançado em 2018.

Para o resultado alcançado, em 2018, contribuíram as medidas de correção/reforço implementadas, nomeadamente:

- Monitorização mensal dos processos pendentes com ênfase nas reclamações graciosas que apresentam um prazo de decisão superior ao legal;
- Acompanhamento dos pedidos de informação 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 9. Desalfandegamento de mercadorias-Importação/Exportação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))

Em 2018, o tempo médio relativo ao desalfandegamento de mercadorias na importação/exportação foi de 5 horas e 14 minutos, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

Desalfandegamento na importação e exportação, 2018

Componente do indicador	Total de minutos	Nº DAU	Sub-total tempo médio em horas	Total com fórmula de cálculo
Desalfandegamento na importação	240.857.993	600.092	6,69	4,68
Desalfandegamento na exportação	70.598.970	634.751	1,85	0,56
Total do indicador, em horas				5,24
Total do indicador, em horas e minutos				5:14

Trata-se de um indicador abrangente que espelha as atividades associadas ao desalfandegamento de mercadorias, abrangendo assim a importação e exportação, muito embora o seu peso relativo seja diferente, situando-se em 70% para a importação e 30% para a exportação.

Considerando que até 2016 apenas eram avaliados os tempos de desalfandegamento na importação, apresenta-se, no quadro abaixo, a evolução deste indicador relativamente aos anos 2017 e 2018.

Desalfandegamento na importação e exportação: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Desalfandegamento de mercadorias-Importação/Exportação (tempo médio, em horas e minutos (hh:mm))	-	5:46	5:14

Este resultado alcançado em 2018 é explicado pela estratégia prosseguida pela área aduaneira de obter uma eficácia cada vez maior no binómio facilitação-controlo, nomeadamente através das seguintes medidas:

- Simplificação e aceleração do processo de desalfandegamento das mercadorias, com o alargamento do universo de declarações aduaneiras desmaterializadas e a realização de controlos mais eficazes;
- 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.

Indicador 10. Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento, em dias)

Em 2018, o prazo médio de pagamento de reembolsos do IVA a 30 dias (Código 51) foi de 16,9 dias, resultado que se situou favoravelmente abaixo do intervalo definido como meta, conduzindo deste modo à superação da mesma.

Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento), em 2018

Nº de processos	Nº de dias	Prazo médio (dias)
23.216	392.194	16,9

O prazo médio de pagamento resultante deste indicador assenta na disposição do artigo 9.º do Despacho Normativo n.º 18-A/2010, de 01/07, abrangendo os reembolsos de valor superior a 10.000 €, solicitados por sujeitos passivos que efetuem operações isentas ou não sujeitas que conferem direito à dedução (exportadores) ou relativamente às quais a obrigação de liquidação do imposto seja da responsabilidade do adquirente (*reverse charge*) e que representem, pelo menos, 75% do valor das transmissões de bens e prestações de serviços.

Trata-se de um indicador de elevada relevância pelo impacto que um menor prazo de pagamento destes reembolsos pode ter na atividade económica do país em geral e, particularmente, em determinados setores, tais como o da exportação.

O prazo médio de pagamento de reembolsos de IVA a 30 dias tem registado um decréscimo ao longo dos anos, resultado que advém, quer do aumento da eficiência da AT, quer do esforço financeiro do Estado, conforme pode ser observado, no quadro seguinte.

Reembolsos de IVA a 30 dias: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Reembolsos de IVA a 30 dias (prazo médio de pagamento, em dias)	23,5	18,8	16,9

Para o resultado alcançado em 2018 contribuíram as seguintes medidas:

- Acompanhamento e monitorização da análise e despacho dos pedidos de reembolso;
- Controlo e análise das situações de emissão de reembolso para além da data limite;
- Controlo das situações de risco, em colaboração com outros serviços da AT, nomeadamente, a inspeção tributária, a fim de prevenir pagamentos indevidos.

Indicador 11. Reembolsos de IRS - declarações entregues no prazo (prazo médio de pagamento, em dias)

Em 2018, o prazo médio de pagamento de reembolsos IRS foi de 17,0 dias, resultado que se situou dentro do intervalo definido como meta.

Reembolsos de IRS - declarações entregues no prazo (prazo médio de pagamento), em 2018

Nº de reembolsos (milhares)	Nº de dias (milhares)	Prazo médio (dias)
2.158	36.737	17,0

Nota: Valores fechados a 31/08/2018.

Este indicador, inserido pela primeira vez no QUAR de 2018, realça o compromisso da AT em reembolsar os contribuintes em prazo substancialmente mais reduzido do que aquele que lhe é legalmente imposto e, portanto, uma melhoria do nível de serviço prestado.

De facto, considerando que o prazo legal para a entrega da declaração Modelo 3 do IRS, em 2018, decorreu entre 1 de abril e 31 de maio e que o prazo de reembolso estabelecido por lei é até 31 de agosto, facilmente se depreende que o estabelecimento de um prazo médio de reembolso entre 15 e 25 dias contados a partir da data da submissão da declaração constitui uma antecipação muito significativa do pagamento dos reembolsos do IRS.

Para os resultados obtidos contribuíram as seguintes medidas:

- Alargamento do universo dos contribuintes abrangidos pela declaração automática de IRS (v.g. IRS Automático);
- Rigoroso planeamento de todos os trabalhos relacionados com a liquidação do imposto, em ordem a garantir que os procedimentos de validação e liquidação tenham início em data próxima à da submissão/entrega da declaração de IRS;
- Antecipação do início da emissão das ordens de transferência para pagamento de reembolsos da campanha;
- Atribuição de prioridade à emissão dos reembolsos da campanha do IRS.

1.4 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Objetivo 4. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Ponderação: 100% Realização: 100,8%

Indicadores	2017	2018				
	Resultado	Meta	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa de realização (%)
12. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	73,6	[72;78]	90	20%	68,1	94,6
13. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)	72,8	[70;80]	95	20%	70,8	100,0
14. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	14,2	[12;18]	25	20%	16,0	100,0
15. Índice de segurança da informação (%)	77,3	[77;80]	95	20%	78,1	100,0
16. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	77,9	[70;80]	95	20%	82,6	109,5

Indicador 12. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)

Em 2018 o resultado alcançado no indicador “nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal Internet” foi de 68,1%, resultado que se situou desfavoravelmente abaixo do intervalo definido como meta, bem assim como dos resultados alcançados nos dois anos anteriores.

Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos (%)	72,8	73,6	68,1

O nível de satisfação dos contribuintes e agentes económicos com os serviços prestados, através do canal Internet, é avaliado através de inquéritos dirigidos a todos os grupos-alvo da AT - utilizadores gerais e utilizadores profissionais (contabilistas certificados, operadores aduaneiros e notários) -, tendo estes inquéritos, em 2018, sido disponibilizados, no Portal das Finanças, entre os dias 9 e 23 de dezembro.

A análise dos resultados proporciona um meio facilitado de consulta à perceção da satisfação dos contribuintes (utilizadores gerais e profissionais) sobre a qualidade do serviço prestado e assume um papel de suporte à decisão nas matérias conexas com o desempenho orientado para a disponibilização *online*.

O resultado menos favorável alcançado em 2018, poderá ser explicado pelo facto de ter sido o primeiro ano em que se fizeram sentir os efeitos da renovação do Portal das Finanças. Este projeto, que dada a dimensão e abrangência de serviços e informação disponibilizados no Portal, se reveste de grande complexidade, poderá não ter evidenciado, neste seu primeiro ano, alterações percecionadas pelos utilizadores como melhorias efetivas.

Evidencia-se, no entanto, a alteração de organização funcional e de base tecnológica efetuada no Portal, o que permitiu uma disponibilidade acrescida e possibilitou criar as condições para a sua evolução na perspetiva da usabilidade direcionada a uma segregação-funcional dos diferentes serviços nele disponibilizados, para além de uma otimização ao nível dos mecanismos de pesquisa, que se espera contribuam para a melhoria do nível de satisfação do utilizador.

No ponto 8.1 do presente relatório, encontra-se incluída informação mais detalhada sobre os resultados deste inquérito.

Indicador 13. Atendimento telefónico (chamadas atendidas em % das recebidas)

O indicador do atendimento telefónico, que integra o total das chamadas servidas em relação às recebidas e as atendidas no 1º minuto, registou um resultado de 70,8%, que se situa dentro do intervalo da meta.

Em 2018, este indicador foi objeto de reformulação da sua fórmula de cálculo passando a incluir não só a anterior componente de chamadas atendidas em percentagem das recebidas (com um peso de 60% no resultado final), mas também a percentagem de chamadas servidas no primeiro minuto face ao total de chamadas servidas (com um peso de 40% do resultado final), promovendo-se, assim, a maior celeridade no atendimento.

CAT – atendimento telefónico, em 2018

Componente do indicador	Nº total chamadas recebidas	Nº total chamadas servidas	Nº total chamadas servidas <60 segundos	Subtotal	Total com fórmula de cálculo (%)
Eficácia do atendimento telefónico	1.768.673	1.406.651	-	79,5	47,7
Eficácia do atendimento telefónico no 1º minuto	-		812.012	57,7	23,1
Total do indicador					70,8

Em 2018, do total de chamadas telefónicas servidas, 94% versaram sobre assuntos da área tributária, 4% estavam relacionadas com questões aduaneiras e IEC e 2% incidiram sobre questões técnicas do Portal das Finanças. Das chamadas recebidas, 68% foram asseguradas pelos CAT distritais, 19% pelo CAT central, 7% pelos CAT virtuais, 4% pelas equipas de atendimento da área aduaneira e IEC e 2% por técnicos da área dos sistemas de informação.

A obtenção deste resultado só foi possível devido às medidas implementadas visando fazer face ao aumento da procura, nomeadamente:

- Atendimento automatizado de chamadas relativas a reembolsos de IRS e IVA, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Reforço da estrutura de atendimento telefónico, durante a campanha de IRS, através do CAT Virtual, com trabalhadores dos Serviços de Finanças e das Direções de Finanças;
- Reforço da estrutura permanente de atendimento telefónico, através do CAT Empresas, com mais de uma dezena de inspetores tributários.

Indicador 14. Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)

O indicador do “Atendimento não presencial” foi introduzido pela primeira vez no ano de 2018, no sentido de medir o peso dos canais de atendimento não presencial no total do atendimento prestado, avaliando-se, assim, a aposta, da AT, na promoção dos serviços não presenciais com ganhos significativos quer para os contribuintes, quer para a própria AT.

Em 2018, o resultado obtido, 16,0%, situou-se dentro do intervalo definido como meta. Este resultado mostra que o atendimento presencial continua a ser o canal maioritariamente utilizado pelos contribuintes e operadores económicos, registando os canais não presenciais (canal telefónico e canal e-balcão) níveis bastante inferiores de utilização.

Atendimento, em 2018

Componente do indicador	Nº atendimentos realizados	% atendimento
Atendimento e-balcão	472.156	4,0
Atendimento telefónico	1.406.651	12,0
Atendimento presencial	9.839.849	84,0
Nº total dos atendimentos:	11.718.656	
Total do indicador (%):		16,0

Não obstante, o ano de 2018 regista já um acréscimo da representatividade do atendimento não presencial, como se evidencia no quadro seguinte.

Atendimento não presencial: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Atendimento não presencial (em % do total de atendimentos)	14,3	14,2	16,0

Para o alcance deste resultado contribuiu a adoção de medidas, nomeadamente:

- Divulgação dos canais de atendimento não presenciais e das suas vantagens;
- Disponibilização de informação permanentemente atualizada nos canais não presenciais, por forma a assegurar uma resposta rápida e com qualidade às solicitações dos contribuintes e operadores económicos;

- Realização de ações de atualização técnica para os trabalhadores afetos ao atendimento telefónico e ao e-balcão.

Indicador 15. Índice de segurança da informação (%)

Em 2018, o resultado do índice de segurança na informação foi de 78,1%, desempenho que se situou dentro do intervalo definido como meta.

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

Os resultados deste indicador têm apresentado um comportamento relativamente estável, com uma ligeira melhoria em 2018, conforme pode ser observado no quadro seguinte.

Índice de segurança da informação: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Índice de segurança da informação (%)	77,6	77,3	78,1

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

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).

Índice de segurança da informação, em 2018

Nº de riscos evitados	Nº de riscos totais	Resultado (%)
123.368	157.912	78,1

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

- Desenvolvimento do processo de proteção de base de dados;
- Aperfeiçoamento do sistema de cibersegurança e da capacidade de resposta a incidentes.

Indicador 16. Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)

Durante o ano de 2018, frequentaram pelo menos uma ação de formação 82,6% dos efetivos e estagiários, resultado que se situa acima do limite superior do intervalo definido como meta, conduzindo, deste modo, à superação deste indicador.

Nível de formação ministrada aos trabalhadores, em 2018

N.º de efetivos e estagiários com, pelo menos, uma ação de formação	N.º total de trabalhadores da AT em 31/12/2018	Nível de formação (%)
9.095	11.015	82,6

Tendo como referência a missão da AT, as atividades formativas desenvolvidas ao longo do ano atingiram níveis de complexidade, exigência e especificidade que seguramente contribuíram para o alargamento das competências dos colaboradores num quadro diversificado de funções profissionais, focando-se, para tanto, nos aspetos mais pertinentes a considerar pelos intervenientes no processo formação-aprendizagem.

A formação fomenta uma maior capacidade de resposta e de desempenho, atributos que, contribuindo para fortalecer a confiança dos cidadãos e dos agentes económicos, potenciam ganhos de qualidade na prestação de serviços.

Em relação a 2017, verificou-se um aumento de 4,7% no número de trabalhadores que frequentou, pelo menos, uma ação de formação, conforme quadro seguinte. Tal circunstância resulta da admissão de novos quadros, quer pela via da mobilidade, quer por recrutamento interno para frequência de estágios.

Nível de formação ministrada aos trabalhadores: 2016-2018

Indicador	2016	2017	2018
Nível de formação ministrada aos trabalhadores (%)	80,5	77,9	82,6

Assim, durante o ano 2018, assistiu-se a um incremento dos resultados nomeadamente no que se refere ao número de ações de formação e volume de formação. Com efeito, a oferta formativa para os colaboradores da AT e entidades externas (no âmbito da colaboração institucional) envolveu 1.828 ações de formação e um volume de formação de 386.209 horas.

Em 2018, foram privilegiadas atividades de aprendizagem que pela sua abrangência, oportunidade e pertinência, permitiram a resposta adequada perante a necessidade de:

- Dar cumprimento ao despacho nº 197/2016-XXI do SEAF, no sentido de ser dada continuidade ao Sistema de Avaliação Permanente;
- Formação inicial aos estagiários que ingressaram nas carreiras de Técnico de Administração Tributária Adjunto e Técnico Superior Aduaneiro;

- Incrementar os conhecimentos dos funcionários em matérias tributárias essenciais para garantir o normal funcionamento dos serviços da AT e manter os padrões de qualidade que a caracterizam;
- Atualizar os funcionários em temas e procedimentos nos quais ocorreram alterações legislativas, direta ou indiretamente relacionadas com a otimização das receitas;
- Dar cumprimento ao estabelecido na Medida 23 do Plano de Ação da AT em matéria de reforço da segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal;
- Promover nos profissionais e dirigentes da AT qualidades capazes de encetar melhorias na gestão de pessoas, na produtividade, na função atendimento, motivação e rentabilidade das equipas;
- Sensibilizar os trabalhadores da ITA para os novos mecanismos de erosão da base tributável, especialmente em sede de IRC e IVA, reforçando a atenção na prevenção e controlo das formas de evasão mais sofisticadas.

2. Atividades e projetos desenvolvidos em 2018

2.1 Avaliação da execução das atividades planeadas

As atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da AT em 2018 decorreram dos objetivos definidos nos respetivos QUAR que, por sua vez, se enquadram nos quatro objetivos operacionais do QUAR da AT. O quadro seguinte apresenta a execução dessas atividades por objetivos, encontrando-se informação mais detalhada no anexo 1.

Atividades da AT em 2018

Objetivo operacional	Número de atividades avaliadas em 2018	Número de atividades – execução 2018		
		Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
1. Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras	16	16	0	0
2. Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras	97	91	4	2
3. Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas	79	71	7	1
4. Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos	57	52	5	0
Total	249	230	16	3
Em % do total	100%	92,4%	6,4%	1,2%

2.2 Projetos em destaque

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

- **Evolução do Portal das Finanças**

O Portal das Finanças representa o canal privilegiado de interação entre os contribuintes e a AT, tendo sofrido uma alteração de organização funcional e de base tecnológica que permitiu uma disponibilidade acrescida e possibilitou criar as condições para a sua evolução na perspetiva da usabilidade direcionada a uma segregação-funcional dos diferentes serviços nele disponibilizados, para além de uma otimização ao nível dos mecanismos de pesquisa.

Para alcançar estes objetivos, em 2018, foram realizadas as seguintes atividades:

- Criação de estruturas de informação que passaram a permitir a monitorização da utilização e/ou procura de serviços em quase tempo real;
- Incorporação das melhorias e pontos de controlo ao nível dos processos na emissão de senhas na hora de modo a garantir a rastreabilidade e segurança da utilização do serviço;
- Criação de mecanismos que permitem a integração da gestão de perfis de utilizadores do Portal das Finanças com os sistemas responsáveis pela gestão do ciclo de vida das entidades, tais como o Cartão do Cidadão, a gestão dos *Economic Operators Registration and Identification* (EORI) e a gestão de contabilistas certificados;
- Consolidação dos diversos mecanismos de autenticação disponibilizados num ponto único, assegurando uma gestão uniforme e centralizada dos mecanismos de autenticação;
- Facilitação dos mecanismos de recuperação de acesso a credenciais do Portal das Finanças com a incorporação de mecanismos de recuperação adicionais.

- **Aplicações para dispositivos móveis**

Foi consolidada uma arquitetura de referência para o desenvolvimento de APP, permitindo endereçar os desafios das diferentes áreas de negócio, tendo em vista tirar partido do canal *mobile*, enquanto veículo de simplificação e facilitação do acesso aos serviços disponibilizados pela AT, nos seus diferentes canais de forma integrada.

Atualmente a AT tem disponibilizadas, no canal *mobile*, as APP: IRS Automático, Situação Fiscal, Agregado Familiar e Fatura da Sorte.

Foi, ainda, desenvolvida a APP de suporte ao evento *Tax Summit*, integrada com o Sistema de Gestão da Formação, criando uma valência tecnológica que permite a sua exploração para suporte a eventos de carácter similar e formação.

A nível interno, foram dados passos significativos na desmaterialização e mobilidade do processo inspetivo, que se materializarão em soluções a disponibilizar durante o ano de 2019.

- **Alfândegas sem papel/ Alfândegas 2020**

O novo Código Aduaneiro da União (CAU) cria um ambiente digital, Alfândegas sem papel, para as administrações e para os operadores económicos que obriga a um esforço concertado no sentido de modernizar sistemas e processos conduzindo a uma inevitável atualização da infraestrutura

tecnológica com o objetivo de melhorar o serviço prestado aos operadores económicos, bem como o relacionamento entre as administrações nacionais.

No âmbito deste programa, em 2018, foram realizados os seguintes trabalhos:

- EU Customs Single Window – Certificados CED (*Common Entry Document*);
- EORI 2;
- Melhoria dos sistemas aduaneiros: STADA-Importação e STADA-Exportação.

- **Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma**

O programa “GIA – Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma” consiste na conceção e desenvolvimento de uma solução de mobilidade para suporte, de forma integrada, ao exercício da atividade por conta própria. Este programa abrange os sujeitos passivos com atividade, profissional ou empresarial, por conta própria, que não disponham de contabilidade organizada, e compreende todo o ciclo da atividade, desde a declaração de início, alterações ou encerramento, às obrigações inerentes ao seu exercício, designadamente de faturação, declarativas e de pagamento.

Durante o ano de 2018 foram efetuados diversos trabalhos estruturantes para o desenvolvimento da solução, com particular foco na sua arquitetura, nos fluxos de informação e respetivas regras, procedimentos e especificações técnicas e funcionais.

- **e-Taxfree Portugal**

O sistema europeu do IVA prevê a isenção de IVA, vulgarmente conhecida por *Tax Free*, na transmissão de bens para fins privados, transportados na bagagem pessoal de adquirentes residentes em países não pertencentes à União Europeia. O enquadramento legal desta isenção foi recentemente reformulado em Portugal. O novo regime, designado e-Taxfree Portugal, desmaterializou e simplificou procedimentos, contribuindo para uma melhor experiência dos turistas no território nacional, e implementou uma maior prevenção e combate à fraude. O novo sistema entrou em vigor de forma obrigatória para todo o território nacional no dia 1 de julho de 2018.

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

No âmbito do Programa Simplex+, a AT implementou os seguintes projetos relevantes para a sua relação com os contribuintes, designadamente:

Projeto	Objetivo do projeto
IRS Automático	Alargamento do universo dos sujeitos passivos/agregados de IRS abrangidos pela medida 4 do Programa Simplex, IRS automático. Com este alargamento o universo potencial de agregados abrangidos pelo “IRS Automático” representa mais de metade do total de agregados do IRS.
IVA Automático (1ª fase)	Agilizar o processo de preenchimento e liquidação da declaração de IVA, estando inserido na linha de simplificação da relação dos contribuintes com a AT, prevista na medida Simplex #065/2017 IVA automático +. Este projeto está a ser desenvolvido em várias fases, tendo-se implementado em 2018 a sua primeira fase, nomeadamente, pré-preenchimento da declaração periódica de IVA com dados das faturas e faturas-recibo emitidas, no Portal das Finanças.

Projeto	Objetivo do projeto
<p>Morada Única Digital (MUD)</p>	<p>Esta medida sofreu uma revisão da sua calendarização, prevendo-se o início em 2019, face às dependências que a mesma apresenta relativamente ao projeto MUD – Morada Única Digital, em desenvolvimento pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA).</p>
<p>Implementação do novo "Sistema de Fiscalidade Automóvel" e do Documento Único de Cobrança</p>	<p>Entre as atividades desenvolvidas, em 2018, no âmbito deste projeto salientam-se as seguintes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Alteração do art.º 25.º do Código do ISV (CISV) no sentido de substituir as notificações em papel pelas notificações eletrónicas, através do Portal da AT; 2) Ligação entre o Sistema de Fiscalidade Automóvel 2 (SFA2) e o Sistema de Gestão de Fluxos Financeiros (GFF), o que possibilitou o cálculo automático dos juros de mora no GFF, a evolução automática da dívida para execução fiscal, o processamento dos reembolsos do ISV, o processamento das liquidações de substituição, anulatórias e adicionais e o tratamento automático das liquidações oficiosas; 3) Criação de um sistema de credenciação prévia, diferenciada para particulares e empresas, como requisito prévio à apresentação da Declaração Aduaneira de Veículos (DAV); 4) Criação de um separador na DAV com os dados complementares, destinado à recolha de informação que permite o tratamento do risco na área do IRS, IRC e IVA, relativamente à atividade dos declarantes; 5) Criação de um novo <i>Business Object</i> (BO), adaptado ao SFA2, tendo por objetivo a obtenção de informação relativamente a dados residentes no novo sistema; 6) Informatização do regime de admissão temporária, permitindo que uma pessoa fora do território nacional solicite o regime através do Portal e chegue a Portugal já munida da guia de circulação; 7) Informatização do regime de reintrodução no consumo; 8) Informatização do método de avaliação aplicável aos veículos usados da UE; 9) Aperfeiçoamento do sistema de registo de entrada dos veículos nas Regiões Autónomas, tendo permitido a automatização do apuramento das verbas a transferir mensalmente para aquelas regiões; 10) Desenvolvimento dos trabalhos conducentes à aplicação do Sistema de Seleção Automática (SSA) ao SFA2, tendo em vista assegurar uma boa gestão do risco nos processos de regularização fiscal dos veículos; 11) Aperfeiçoamento das ligações do SFA2 a outros sistemas informáticos da AT, como sejam: o STADA Importação, o GIS e o Cadastro; 12) Aperfeiçoamento das ligações do SFA2 a outros sistemas informáticos externos à AT, como é o caso dos sistema informático do IMT e do IRN.
<p>Desmaterialização de documentos de suporte à descrição dos prédios</p>	<p>O projeto de desmaterialização de documentos de suporte à descrição dos prédios enquadra-se na medida 164 do programa Simplex - Municípios em Linha com a AT, tendo sido iniciado em 2016.</p> <p>Durante 2018, foi publicada a Portaria n.º 213/2018, de 18/06, que aprova os termos, formatos e procedimentos para comunicação pelas Câmaras Municipais à AT dos elementos previstos no n.º 1 do artigo 128.º do Código do IMI (CIMI). Em consequência foi também disponibilizada, no Portal das Finanças, uma aplicação informática orientada para o cumprimento das disposições daquela portaria, a qual se encontra atualmente à disposição dos municípios.</p>
<p>Declarações aduaneiras + simples</p>	<p>Interligar os vários sistemas informáticos aduaneiros (STADA-importação e SDS), permitindo avançar no processo de desmaterialização dos processos aduaneiros associados ao fluxo de entrada de mercadorias, através do desenvolvimento e implementação de automatismos que permitem substituir procedimentos manuais por processos informáticos. Integra três valências, sendo que as duas que a seguir se indicam foram atingidas em 2018:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tratamento da Declaração Aduaneira de importação sob a forma de apresentação das mercadorias no SDS, concretizada em setembro de 2018, permitindo que determinadas formalidades sejam cumpridas através de um único sistema informático – o SDS. 2) Ligação do SDS aos Sistemas Informáticos dos titulares dos Armazéns de Depósito Temporário, concretizada em outubro de 2018, assegurando-se, assim, o diálogo eletrónico e automático com os titulares dos Armazéns de Depósito temporário.

Projeto	Objetivo do projeto
Janela Única Aduaneira	Implementar uma plataforma entre os operadores económicos e as entidades fiscalizadoras, visando a dispensa de apresentação de certificados em suporte papel ou a sua consulta por parte da administração aduaneira do sistema onde são tratados estes certificados, denominado por TRACES, imprimindo-se uma maior rapidez na tramitação das declarações aduaneiras que carecem de determinados certificados e reduzindo as deslocações dos interessados. Em 2018 (março) deu-se início a este processo assegurando-se a validação eletrónica de um tipo de certificado, o Documento Comum de Entrada (DCE).

3. Recursos humanos, financeiros e materiais

3.1 Recursos humanos

Em 2018, a taxa média de utilização² dos recursos foi de 96,8% face ao planeado para o conjunto do ano (11.379), com o total de trabalhadores a situar-se, em 31 de dezembro, nos 11.015, valor ligeiramente superior (+0,2%) ao existente no início do ano (10.995 efetivos).

Recursos humanos

Cargo/Carreira	Realizado 2016 (31/12/2017)	Planeado 2018	Realizado 2018 (31/12/2018)	Desvio 2018 face ao planeado	Desvio 2018 face a 2017
Dirigente - direção superior	17	17	17	0	0
Dirigente intermédio	269	276	276	0	7
Chefia tributária	1.183	1.185	1.246	61	63
Investigação tributária	6	7	6	-1	0
Técnico superior	332	415	352	-63	20
Técnico superior aduaneiro	249	269	265	-4	16
Técnico superior laboratório	0	0	0	0	0
Especialista informática	91	106	93	-13	2
Técnico economista	106	108	103	-5	-3
Técnico jurista	18	18	17	-1	-1
GAT-gestão tributária	1.246	1.250	1.188	-62	-58
GAT-inspeção tributária	2.668	2.688	2.581	-107	-87
GAT-técnico de administração tributária adjunto	2.602	2.777	2.740	-37	138
Técnico verificador aduaneiro	231	229	219	-10	-12
Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2	2	2	0	0
Secretário aduaneiro	177	179	176	-3	-1
Técnico informática	63	71	64	-7	1
Verificador auxiliar aduaneiro	563	565	548	-17	-15
Assistente técnico	903	928	946	18	43
Subinspetor	1	1	1	0	0
Pessoal ex- Junta Crédito Público	2	2	1	-1	-1
Assistente operacional	265	285	174	-111	-91
Outras	1	1	0	-1	-1
TOTAL	10.995	11.379	11.015	-364	20

Comparando com o planeado para 2018, regista-se um valor inferior ao previsto de 364 trabalhadores, que advém, essencialmente, dos valores apresentados nas carreiras de assistente operacional (-111), do GAT – inspeção tributária (-107), técnico superior (-63) e de GAT – gestão tributária (-62). Em sentido oposto, as chefias tributárias registam um saldo positivo de 61

trabalhadores, consequência do procedimento de nomeação que decorreu em 2018, no qual estiveram incluídas mais de 800 chefias.

Em 2018, a gestão dos recursos humanos assentou, sobretudo, na execução das seguintes medidas:

- Elaboração de projeto de diploma que visa aprovar o Estatuto de Pessoal e Regime de Carreiras da AT e acompanhamento do processo pré-negocial ao nível do Gabinete do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais com as estruturas sindicais (APIT, STI, STE, SINTAP e FNSFPS);
- Gestão do SIADAP, enquanto atividade relevante no âmbito da gestão dos recursos humanos, necessária para preparação do processo avaliativo em SIADAP 3 do ciclo 2017/2018;
- Concretização do procedimento relativo à atribuição de pontos aos trabalhadores, no âmbito do SIADAP, em duas fases quase simultâneas (comunicação dos pontos aos trabalhadores abrangidos, tendo para tal sido desenvolvida uma funcionalidade na aplicação RH que permitiu concretizar as comunicações a mais de 9.928 trabalhadores, e a 20/02, concretização do pagamento do acréscimo remuneratório obrigatório, tendo sido uma das primeiras direções-gerais no âmbito da Administração Pública a fazê-lo);
- Realização dos procedimentos concursais para os cargos de direção intermédia de 1.º e de 2.º grau, em virtude da designação, em regime de substituição, dos dirigentes;
- Conclusão do procedimento de colocação de chefias tributárias, abrangendo mais de 800 nomeados, de um universo de 1.888 candidatos e de 866 vagas;
- Conclusão do procedimento concursal e início de funções em período experimental de 170 técnicos de administração tributária adjuntos, para reforço dos meios humanos da área tributária;
- Conclusão do procedimento concursal e início de funções em período experimental de 21 técnicos superiores aduaneiros, para reforço dos meios humanos da área aduaneira;
- Desenvolvimento dos ciclos de avaliação permanente para mudança de nível nas carreiras do GAT, abrangendo mais de 2.100 trabalhadores;
- Planeamento dos concursos de acesso e mudanças de nível das carreiras não revistas da AT, em face da eliminação da proibição das valorizações remuneratórias, operada pelo OE/2018;
- Conclusão do procedimento de mobilidade intercarreiras para a carreira técnica superior (53 trabalhadores) e início da mobilidade intercarreiras para a carreira de assistente técnico (79 trabalhadores), bem como preparação dos procedimentos de mobilidade intercarreiras em sede das carreiras especiais (tributárias, aduaneiras e de informática);
- Colaboração no âmbito dos trabalhos que conduziram à alteração da orgânica da AT (Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12), corporizada pela Portaria n.º 155/2018, de 29/05;
- Elaboração da proposta de alteração do Regulamento do estágio para a carreira do Grau 2, que se consubstanciou no Despacho SEAF n.º 5841/2018;

- Racionalização e otimização na afetação dos recursos humanos existentes, dada a sua contínua diminuição nos últimos anos e realização do movimento anual de transferências;
- Intervenção no âmbito do PREVPAP (Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública), não só enquanto representantes do Ministério das Finanças nas Comissões de Avaliação Bipartida (CAB) dos Negócios Estrangeiros e da Cultura, como na qualidade de representantes da diretora-geral da AT na CAB das Finanças.

3.2 Recursos financeiros

Em 2018, a despesa total da AT foi de 600,7 milhões de euros, 1,3% inferior à despesa no ano anterior, conforme mostra o quadro seguinte.

Recursos financeiros em 2017 e 2018

(milhões de euros)

	2017	2018	2018/2017 em %	2018 % do total
Despesas com pessoal	456,7	451,0	-1,2	75,1
Aquisição de bens e serviços	124,1	114,8	-7,5	19,1
Outras despesas correntes	5,2	4,5	-13,0	0,8
Despesas restantes	0,5	1,7	234,6	0,3
Despesas correntes	586,5	572,0	-2,5	95,2
Aquisição de bens de capital	22,2	28,7	29,2	4,8
Despesas de capital	22,2	28,7	29,2	4,8
Total	608,7	600,7	-1,3	100,0

As despesas com pessoal representaram 75,1% do total da despesa realizada pela AT, seguidas da aquisição de bens e serviços, com 19,1%. As despesas de capital, resultantes do investimento realizado pela AT em 2018, representaram 4,8%.

Em 2018, 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 (TC);
- Gestão dos fundos de maneiio dos serviços centrais que, por força do cumprimento da Unidade de Tesouraria do Estado, incorporaram os restantes fundos de maneiio dos diversos serviços periféricos.

3.2.1 Fontes de financiamento

Os recursos financeiros utilizados pela AT, em 2018, provêm de cinco fontes de financiamento, conforme discriminadas no quadro seguinte.

Recursos financeiros 2018 – fontes de financiamento (milhões de euros)

	Realizado	% face ao total
Receitas gerais provenientes do OE	139,9	23,3
Receitas próprias	303,1	50,5
Transição de saldo correspondente a receitas próprias arrecadadas em anos anteriores	77,4	12,9
FET/FEA	80,3	13,4
Fundos comunitários	0,02	0,003
Total	600,7	100,0

Verifica-se, assim, que, em 2018, a maior parte da despesa realizada pela AT foi financiada por receitas próprias e pelas receitas gerais provenientes do Orçamento do Estado, tendo o FET/FEA e a transição de saldo suportado o remanescente. De realçar que os fundos comunitários também suportaram uma pequena parte da despesa.

Receitas próprias

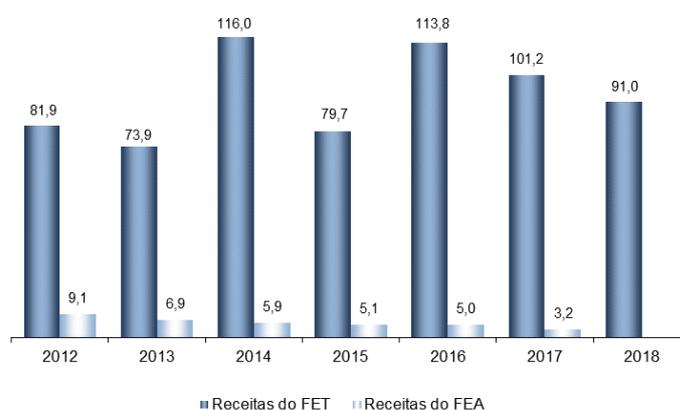
As receitas próprias da AT registaram um decréscimo de 10,5 milhões de euros face a 2017, passando de 322,9 milhões de euros para 312,4 milhões de euros, em 2018.



Fundo de Estabilização Tributária (FET)

Verifica-se que a receita do FET não tem um comportamento regular ao longo dos anos, porém, regista uma tendência decrescente desde 2015. Esta tendência está estritamente correlacionada com a estratégia da AT de fomentar o cumprimento voluntário. Importa referir que o FEA foi extinto, por fusão no FET, nos termos 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 2018 foram recebidos incentivos no montante total de 2,7 milhões de euros, tendo sido levados a cabo seis projetos comunitários, apresentados no quadro seguinte. Destes, os dois primeiros terminaram no ano económico em causa, com os respetivos pedidos de saldo final efetuados, e os restantes encontram-se em curso.

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.
Alfândegas sem Papel-Reengenharia, Reajustamento e Interoperabilidade dos Sistemas Nacionais	6,70	2,30	1,30	1,99	1,07
Autoridade Tributária em Segurança	0,40	0,27	0,23	0,40	0,30
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Leixões	2,00	1,33	1,00		0,50
Gestão Integrada de Atividades por Conta Própria, em Suporte Multiplataforma	1,45	1,00	0,57	0,03	0,02
Gestão de Conhecimento Orientado ao Contribuinte	0,78	0,52	0,45		
Aquisição de Equipamento não Instrutivo de Controlo de Contentores de Setúbal	1,90	1,90	1,50		0,76
Despesa Total	13,2	7,3	5,1	2,4	2,7

Acresce, ainda, a gestão financeira do programa comunitário Alfândega 2020, com um orçamento anual de cerca de 195,3 mil euros.

3.2.2 Despesa realizada

O quadro seguinte evidencia o tipo de despesa realizada em 2018 por fontes de financiamento. A análise do quadro permite concluir que 98,7% das receitas gerais, provenientes do OE, se destinaram a despesas com pessoal. As receitas próprias da AT financiaram 98,4% das despesas com aquisições de bens e serviços e 100% das despesas de investimento, bens de capital.

Recursos financeiros 2018 – despesa por fontes de financiamento (milhões de euros)

	Receitas gerais	Receitas próprias	Transição de saldo	FET/FEA	Fundos comunitários	Total
Despesas correntes	139,9	287,9	64,0	80,3	0,00	572,0
Despesas com pessoal	138,2	223,5	9,0	80,3	0,00	451,0
Aquisição de bens	0,0	5,0	0,3	0,0	0,00	5,3
Aquisição de serviços	1,8	55,0	52,8	0,0	0,00	109,5
Outras despesas correntes	0,0	3,9	0,6	0,0	0,00	4,5
Despesas restantes	0,0	0,4	1,3	0,0	0,00	1,7
Aquisição de bens de capital	0,0	15,2	13,4	0,0	0,02	28,7
Edifícios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0
Outros	0,0	15,2	13,4	0,0	0,02	28,7
Despesa Total	139,9	303,1	77,4	80,3	0,02	600,7

Despesas com pessoal

Em 2018, as despesas com pessoal apresentaram um decréscimo de 1,2%, em relação a 2017.

Despesas com pessoal 2018 (milhões de euros)

	2017	2018	2018/2017 em %
Remunerações certas e permanentes	295,3	297,3	0,7
Abonos variáveis ou eventuais	74,8	74,9	0,1
Segurança social	86,6	78,8	-9,0
Total	456,7	451,0	-1,2

Despesas em bens e serviços

Em 2018, relativamente a 2017, verificou-se um decréscimo de 1,3% na despesa das principais rubricas, acentuado pelo decréscimo das custas e das taxas de justiça pagas. A rubrica dos avaliadores continua a registar uma diminuição, que, em 2018, relativamente a 2017, foi de 14,6%.

Aquisição de bens e serviços 2018 – principais tipos de despesa (milhões de euros)

	2017	2018	2018/2017 em %
Rendas	27,2	25,5	-6,4
CTT	26,0	24,7	-4,9
Bens e serviços de informática	50,5	57,2	13,2
Avaliadores	3,8	3,2	-14,6
Custas processuais e taxas de justiça	13,6	8,9	-34,2
Total	121,1	119,6	-1,3

Despesas com ações de publicidade institucional

Em 2018, não existiram quaisquer ações publicitárias de valor igual ou superior a 15.000 euros, pelo que não há informação a reportar no âmbito da RCM n.º 47/2010, de 25/07.

3.2.3 Contratação pública

O ano de 2018 caracterizou-se pelo início da vigência do novo Código dos Contratos Públicos (Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31/08), com alterações e novas regras relativas à instrução e tramitação dos procedimentos de contratação. Durante este ano, na área da contratação pública, deu-se seguimento aos três vetores entendidos por essenciais:

- Incremento do número de procedimentos por via de concursos públicos – maior transparência e melhor concorrência;
- Agregação de várias necessidades num único procedimento (aquisição por lotes) – racionalização de meios;
- Incremento de contratos a mais do que um ano – estabilidade contratual.

No quadro seguinte são apresentados, relativamente à contratação pública em 2018, o número de procedimentos realizados, bem como as quantias envolvidas.

Contratação pública 2018 – tipo de procedimento

	Nº procedimentos realizados				Despesa	
	Concluídos	Em curso	Total	% do total	Milhares de euros	% do total
Ajuste direto	89	10	99	24%	9.675	19%
Acordo Quadro e Consulta Prévia	169	42	211	50%	32.294	62%
Concurso público	66	41	107	26%	9.817	19%
Total	324	93	417		51.776	100%

Verifica-se que o acordo quadro é o que tem o maior número de procedimentos realizados (50%) e o que envolve maior despesa (62%). Importa, também, referir que 33 destes contratos (10%) obtiveram visto do Tribunal de Contas, tendo representado cerca de 34,7% do montante da despesa inerente às adjudicações.

Em 2018, o volume de procedimentos foi idêntico ao de 2017, num total de 418, embora a despesa com estes contratos tenha crescido 26,5% relativamente ao ano de 2017. Também se deve salientar um incremento de quase 18% nos contratos que obtiveram visto do Tribunal de Contas, face ao ano transato.

3.2.4 Logística

Em 2018, prosseguiu o programa 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.

Este programa visa dois objetivos:

- Manter níveis de segurança e higienização dos locais de trabalho;

- Libertar 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 500 toneladas de resíduos, entre papel, material informático e eletrónico, e demais bens que foram objeto de abate ao património da AT. Foram também destruídas quase 30 toneladas de tabaco apreendido.

Pela sua colaboração, ativa e consciente, a AT contribuiu para a redução da pegada ecológica, através do encaminhamento de resíduos para o circuito de reciclagem definido pela Agência Portuguesa do Ambiente.

Considerando que a quantidade de resíduos enviados para reciclagem totalizou mais de 500 toneladas pode dizer-se que foram poupadas: 8903,52 Árvores, 74,82 ton de Gases com Efeito de Estufa e 2618,68 m³ de Água.

Conscientes de que a atual frota automóvel da AT é exígua e com um grau de obsolescência elevado, e que há que proceder com a máxima urgência à sua renovação, foram desenvolvidas as seguintes estratégias:

- Continuação de diligências, junto da tutela, para a aquisição de 20 veículos novos;
- Exploração da possibilidade de afetar à frota da AT veículos apreendidos e abandonados a favor do Estado.

Nesta última ação, foram analisados 87 veículos, tendo sido propostos para a afetação à frota da AT 8 veículos que atualmente se encontram em processo de legalização junto das entidades competentes.

Tendo em atenção que alguns dos bens considerados perdidos ou abandonados a favor do Estado, nas alfândegas, podem ter interesse para a atividade da AT, de uma forma gratuita (com exceção dos que estejam sujeitos o pagamento de direitos aduaneiros), está a ser desenhado o Sistema de Gestão de Venda de Bens Abandonados (SGVBA), destinado a gerir estes bens.

Prosseguindo o compromisso de racionalização e economia de recursos cimentou-se em 2018 a função do Núcleo de Gestão Documental (NGD), tendo sido dado entrada a perto de 39.978 registos, o que representou um incremento de 4,3% em relação ao ano transato. Em 2019 a ação do NGD vai ser alargada a outros Serviços Centrais da AT.

3.3 Instalações

Em 2018, a AT deu continuidade ao trabalho de colaboração com entidades públicas, nomeadamente com os Municípios e com a AMA, com vista à manutenção dos seus serviços de atendimento em todos os concelhos do país garantindo, assim, um serviço de proximidade com os cidadãos.

A AT participou ativamente no programa para reorganização dos serviços de atendimento da administração pública, nomeadamente com o reforço da rede de Lojas de Cidadão de iniciativa municipal. Em 2018, foram concretizadas as reinstalações de três serviços de finanças (SF) em Lojas de Cidadão (Aguiar da Beira, Mação e Valpaços). As soluções encontradas com estas reinstalações possibilitaram a prestação de um melhor serviço ao cidadão, quer em resultado da melhoria das instalações, quer pela sua centralidade e proximidade a outros serviços públicos.

Também, em resultado da colaboração com o Instituto de Gestão Financeira de Equipamentos da Justiça (IGFEJ), foi possível concretizar a reinstalação do SF de Cinfães no Palácio da Justiça. Ainda em colaboração com o IGFEJ, está em curso, com concretização em 2019, a reinstalação dos SF de Mêda e Nisa, também em Palácios de Justiça.

Foram efetuados estudos de racionalização em várias instalações que permitirão uma melhor organização e gestão do património em uso, nomeadamente: DF de Braga, SF Sever do Vouga, SF Mesão Frio, SF Nisa, SF Mêda, SF Coimbra 2 (SF e Pólos), Serv. Informações Fiscais e Polos na Rua D. João IV, UGC - Porto na Rua Padre José Pacheco do Monte, DF Faro, SF Beja, SF Portimão (Delegação Aduaneira + SF), SF Almeida, Delegação Aduaneira Elvas.

Realizaram-se diversas intervenções de conservação e beneficiação de espaços com vista a melhorias no atendimento e à manutenção do nível de serviço de suporte à atividade da AT, nomeadamente em: SF de Ourém, SF de São Brás de Alportel, DF Beja, Alfândega de Faro, SF de Penafiel, SF Grândola, Edifício Satélite (reorganização de espaços, modernização de infraestruturas no centro de dados, intervenção em pavimentos, instalações sanitárias e mobiliário), edifício da Alfândega do Porto e Delegação Aduaneira da Horta. Foi, ainda, concretizada a instalação de um arquivo de suporte a todo o distrito de Santarém, permitindo a libertação de um conjunto de instalações dispersas.

Tendo em vista a consolidação da imagem corporativa da AT foi dado início à renovação de sinalética aplicada em inúmeras instalações, prevendo-se a continuidade desta atividade em 2019.

Com vista a uma maior eficiência energética nas instalações em uso pela AT, foi implementado um programa que, em 2018, permitiu a substituição de um conjunto alargado de equipamentos de ar condicionado antiquados e obsoletos por outros modernos e mais eficientes e também a introdução de sistemas de gestão. Foram ainda implementadas ações de modernização de vários sistemas de iluminação com a substituição de luminárias tradicionais por luminárias LED, em mais de 17 serviços, com efetiva redução de consumos de energia.

A realização de várias inspeções técnicas de controlo em instalações da AT, para além do cumprimento da legislação em vigor (receções provisórias e definitivas de empreitadas), permitiu a elaboração de estudos e propostas de melhoria das condições de funcionamento e otimização de recursos, com resposta a mais de 1.700 pedidos de intervenção ocasionais.

Em resultado das várias intervenções realizadas com vista a racionalização dos espaços verificou-se uma redução de área ocupada pela AT no ano de 2018 em cerca de 3.500m².

4. Principais condicionantes dos resultados alcançados

A avaliação do desempenho da AT, em 2018, situou-se nos 108,1%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos operacionais da AT.

Este resultado, bastante positivo, foi alcançado apesar dos constrangimentos enfrentados pela AT no exercício da sua atividade, durante o ano de 2018, dos quais se destacam os seguintes:

- Carência de recursos humanos com habilitações em áreas específicas do negócio, a par com as fortes limitações de recrutamento externo de recursos humanos;
- Dificuldade na transferência intergeracional de conhecimento, em razão da pirâmide etária envelhecida;

- Subsistência de processos de negócio complexos e de procedimentos fortemente consumidores de tempo e recursos humanos;
- Limitações do atual modelo de contratação com impacto, sobretudo, ao nível dos sistemas de informação;
- Complexidade e instabilidade da legislação tributária e aduaneira, aumentando a necessidade de formação profissional contínua para se poder assegurar uma prestação de serviço ao contribuinte eficaz.

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

- Processos de negócio suportados em sistemas de informação integrados e estáveis;
- Desmaterialização de processos e documentos de suporte;
- Abrangência de serviços disponíveis na internet, de forma a promover e simplificar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais;
- Utilização generalizada de novas tecnologias e dispositivos móveis;
- Aumento da consciência de cumprimento fiscal por parte dos contribuintes.

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 UO que a integram (unidades centrais e desconcentradas de âmbito regional e local).

Ao longo do ciclo de gestão, mensalmente, cabe aos responsáveis de cada UO avaliar o grau de realização dos objetivos fixados e cabe à DSPCG, enquanto UO responsável pela monitorização e avaliação do Plano de Atividades, desenvolver diversas atividades de monitorização e controlo, visando avaliar o grau de realização dos objetivos operacionais, procurando detetar eventuais desvios e, quando necessário, tomar medidas com vista à sua correção, as quais podem incluir a reafectação de recursos disponíveis, a reformulação de prioridades e a solicitação à Tutela da revisão das metas fixadas.

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

De referir, também, a análise e acompanhamento efetuados nas reuniões do CAAT em que é dada especial atenção aos indicadores em risco e discutidas ações/medidas de correção.

6. 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 2, podendo concluir-se que se encontram verificados a larga maioria dos

itens em causa. As principais conclusões relativamente às quatro áreas em avaliação são as seguintes:

AMBIENTE DE CONTROLO

- Estão claramente e legalmente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno, bem como, no Código de Conduta dos trabalhadores da AT e no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), os valores éticos e de integridade que regem o serviço. São efetuadas diversas auditorias internas e outras ações de controlo que verificam a legalidade, regularidade e boa gestão.
- Existe uma política de pessoal, que visa dotar os seus trabalhadores das competências técnicas e transversais necessárias, adequada às funções e complexidade das tarefas desempenhadas, sendo ainda realizadas, anualmente, ações de formação específica em auditoria interna, para além da formação em áreas técnicas.
- A AT é regularmente objeto de ações de auditoria e controlo externo de diversas entidades como sejam a IGF, o TC ou a Comissão Europeia.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

- A estrutura organizacional obedece às regras definidas legalmente.
- Foi concretizada a avaliação em sede de SIADAP 2, abrangendo todos os dirigentes e chefias tributárias da AT em 2018. Os restantes trabalhadores irão ser avaliados em SIADAP 3, relativamente ao ciclo 2017/2018, apenas em 2019.
- 82,6 % 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.
- Todos os Macroprocessos da AT estão identificados e descritos, ainda que só parte estejam concluídos no quadro da Norma ISO 9001.
- Embora os circuitos dos documentos estejam claramente definidos, existem algumas redundâncias entre os circuitos analógicos e digitais.
- A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada, sendo elaborado, anualmente, um plano de compras, enviado à Unidade Ministerial de Compras (UMC) do Ministério das Finanças.
- A AT possui um PGRCIC que é monitorizado através de um relatório de execução anual.

FIABILIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- O sistema de controlo interno da AT é composto por um conjunto de sistemas aplicativos que suportam os processos críticos, tanto de negócio como de suporte, estando claramente definidas, para cada um desses sistemas, as respetivas especificações técnicas.
- As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação, sendo a informação extraída dos sistemas utilizada nos processos de decisão.
- São seguidas todas as normas e políticas de segurança de acesso de terceiros à informação ou ativos do serviço, sempre suportadas em protocolos.
- Os dados são guardados diariamente de acordo com a política de *backup*, mas não existe informação salvaguardada nos computadores pessoais.
- Estão implementados os controlos considerados adequados para a proteção da troca de informações e software.

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

A versão base deste relatório foi elaborada pela DSPCG integrando os contributos apresentados pelos representantes das diversas áreas de intervenção da AT, tendo sido enviado aos subdiretores-gerais e à diretora-geral para apreciação e posterior aprovação pelo CAAT.

8. Apreciação da qualidade do serviço prestado

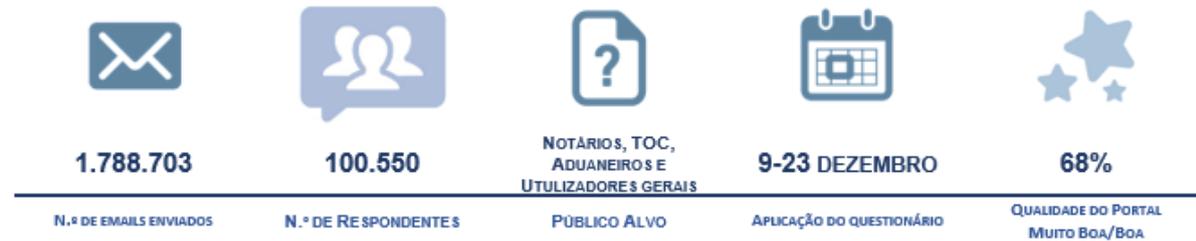
8.1 Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes

Mantendo a preocupação de melhoria contínua, ao nível do serviço ao contribuinte, conhecer o índice de satisfação dos utilizadores do Portal das Finanças (canal *internet*) é fundamental para que se possa ir de encontro às suas expectativas, aperfeiçoando a qualidade do serviço prestado. Assim, à semelhança dos anos anteriores, foram disponibilizados, no Portal das Finanças inquéritos direcionados aos grupos-alvo³ com o objetivo de recolher informação quanto aos:

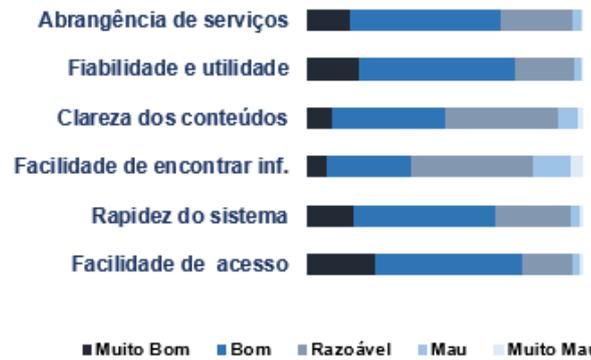
- Padrões de utilização do canal *internet*, refletidos nos índices de utilização e nas dificuldades percecionadas;
- Índices de satisfação no relacionamento com a AT, conjugando os níveis de utilização e a qualidade percecionada com os restantes canais de comunicação e atendimento;
- Esforços necessários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

Apresenta-se abaixo, a síntese dos principais resultados dos inquéritos à satisfação dos utilizadores do Portal das Finanças (canal *internet*):

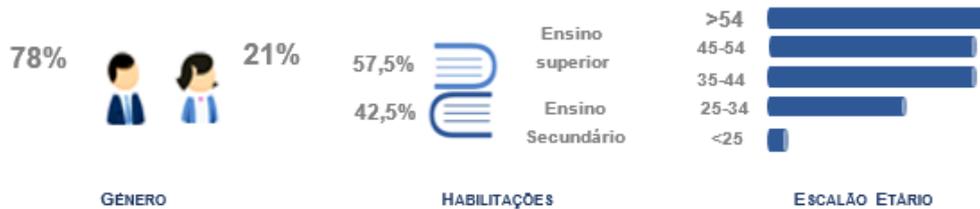
³ No anexo 3, encontra-se o inquérito disponibilizado aos utilizadores gerais.



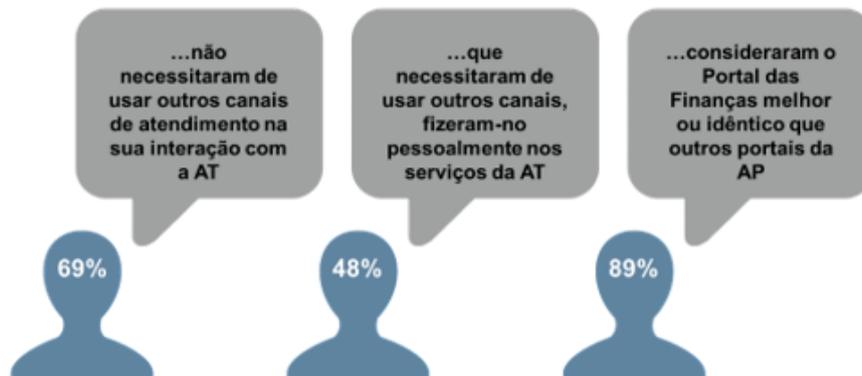
NÍVEL DE SATISFAÇÃO PERCEBIDA (EM FUNÇÃO DO TOTAL DE RESPOSTAS)



CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES (UTILIZADOR GERAL)



POR NORMA OS UTILIZADORES...



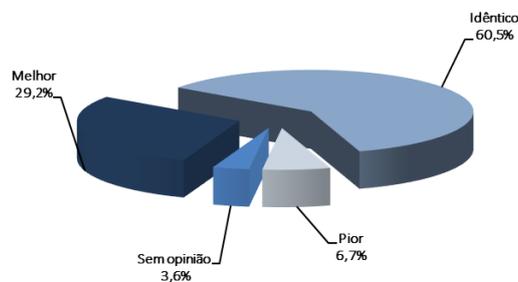
9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

9.1 Avaliação comparativa com outros serviços da Administração Pública

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

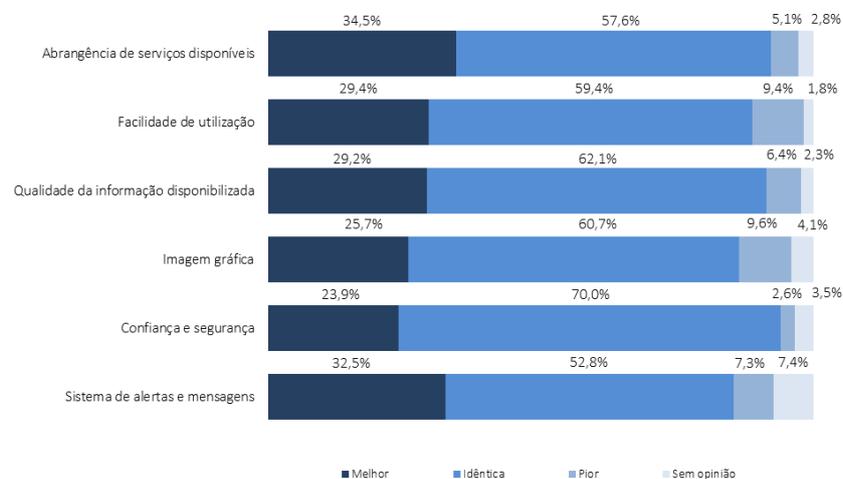
Relativamente à apreciação global, em 2018, da qualidade dos serviços prestados através do Portal das Finanças face à dos outros portais, 89% dos utilizadores consideraram ser melhor ou idêntica, contra apenas 6,7% que consideraram ser pior.

Avaliação dos serviços prestados em 2018 através do Portal da AT comparativamente aos de outros Portais da administração pública



Quando comparado com os outros portais da administração pública, dos utilizadores que acederam a outros portais, 93,9% realçaram a *confiança e segurança* do Portal das Finanças como melhor ou idêntica, logo seguido pela *abrangência de serviços disponíveis* e pela *qualidade da informação disponibilizada*, com 92,1% e 91,3%, respetivamente, a considerarem melhor ou idêntica.

Fatores de comparabilidade com os outros portais por categoria

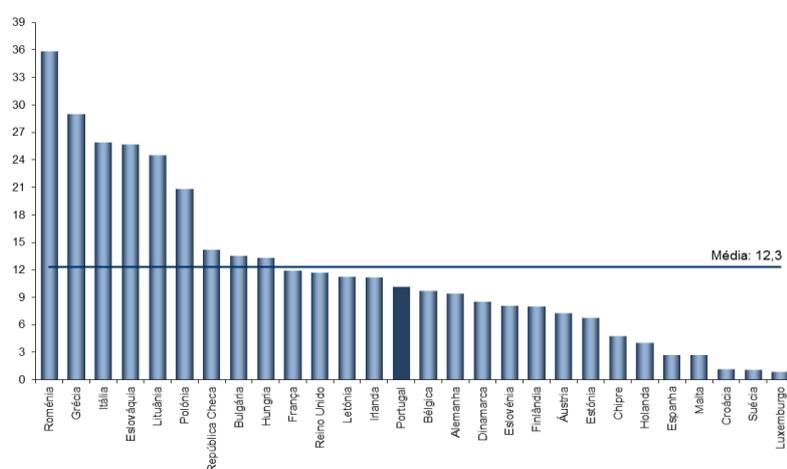


9.2 VAT gap na União Europeia

Os últimos dados disponibilizados pela União Europeia relativo ao *VAT gap* (hiato do IVA), desfasamento entre o IVA potencial e o efetivamente cobrado, para 28 Estados-membros demonstram que Portugal apresenta um *VAT gap* abaixo da média.

Conforme se pode observar no gráfico seguinte, em 2016, Portugal registou um *VAT gap* de 10,2%, enquanto a média europeia foi de 12,3%. De frisar a tendência contínua de redução do valor do *VAT gap* em Portugal, encontrando-se o valor de 10,2% substancialmente abaixo dos valores nacionais de anos transatos, nomeadamente 12,8% em 2015, 14% em 2014, e 16% em 2013 e 2012.

VAT gap (%) na União Europeia, em 2016



Fonte: Comissão Europeia (2018) "Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States".

9.3 Avaliação comparativa com outras administrações aduaneiras da UE

A Comissão Europeia, em cooperação com o Grupo de Projetos CUP, elabora um relatório sobre o Desempenho da União Aduaneira (CUP). Este trabalho fornece uma visão detalhada dos números e tendências anuais, abrangendo várias áreas estratégicas: proteção, competitividade, facilitação, controle e cooperação. No capítulo da Facilitação, um dos temas abordados mede o tempo necessário para que as alfândegas processem uma declaração aduaneira, desde a sua aceitação até à autorização de saída das mercadorias.

Quanto à exportação, as informações sobre o tempo de processamento são apuradas através dos dados estatísticos do Sistema de Controlo de Exportação (ECS). São abrangidos os movimentos de exportação medindo o tempo entre o momento da declaração e o momento em que as mercadorias são libertadas. Relativamente a 2017, existe informação sobre o tempo de processamento relativamente a 84%⁴ de todos os movimentos de exportação iniciados na UE.

Em média, os dados demonstraram que 92% dessas declarações foram processadas em 1 hora e que pouco menos de 7% das declarações levaram mais de 24 horas para serem concluídas.

⁴ Foram considerados 23 países da UE. Não existem dados para a França, Hungria, Malta, Roménia e Reino Unido. Os dados referentes à Áustria e Holanda estão incompletos.

Os dados revelam que Portugal, com 93% das declarações processadas em 1 hora, se situa na 14ª posição entre os vinte e três países da UE considerados, em linha com aquela média.

No que se refere a declarações de importação, os dados recolhidos relativamente a 26 EM⁵ (representando 71% do número total de declarações de importação sujeitas a procedimento normal), demonstraram que, em média, 92,7% dessas declarações foram processadas em 1 hora. Os dados revelam que Portugal, com 75% de declarações processadas em 1 hora, se situa na 19ª posição entre os países da UE considerados, mas abaixo daquela média.

10. Ranking dos serviços homogéneos

Do *ranking* dos serviços homogéneos referentes a 2018, apresentado no anexo 4, é possível retirar as seguintes conclusões:

➤ Alfândegas

Em 2018, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das alfândegas apresentou uma taxa média global de 116,9%, 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 2018, o grau de realização dos objetivos inscritos nos QUAR das direções de finanças apresentou uma taxa média global de 114,8% 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 realizado pela DSPCG, atualizado com base nas cargas de trabalho e nos recursos humanos, existentes à data de 31 de dezembro de 2018.

• Serviços de finanças nível I

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível I, em 2018, foi de 118,7%, com uma variação entre 31,8% e 233,9%.

Realça-se o facto de existirem 129 serviços de finanças de nível I com valores de realização superiores a 100%, o que corresponde a cerca de 73% destes serviços.

• Serviços de finanças de nível II

A média dos resultados globais alcançados pelos serviços de finanças de nível II, em 2018, foi de 58,6%, com uma variação entre 20,9% e 239,0%.

Refira-se o facto de existirem 8 serviços de finanças de nível II com valores de realização superiores a 100% o que corresponde a cerca de 4,8% destes serviços.

⁵ Não existem dados para a Bulgária e Alemanha e os dados relativos à Holanda referem-se a 2016.



IV. COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em execução das competências que a lei lhe atribui neste domínio, a AT assegurou, em 2018, a representação de Portugal nas reuniões dos organismos internacionais em matérias tributárias e aduaneiras, nomeadamente nos grupos de trabalho do Conselho e da Comissão da União Europeia, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e da Organização Mundial das Alfândegas (OMA), bem como nas assembleias, seminários e conferências organizados pela Organização Intraeuropeia de Administrações Tributárias (IOTA) e pelo Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT).

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

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

Salienta-se, por último, a atividade desenvolvida nos planos da cooperação, assistência técnica e formação com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) em matérias fiscais e aduaneiras e a realização, em Portugal, da primeira *Tax Summit*, um evento conjunto do CIAT e da IOTA que reuniu mais de 300 participantes de 80 países de todo o mundo sobre o tema *Tax Administrations and the Challenges of the Digital World*. Durante esta cimeira global, comissários e altos funcionários das administrações fiscais, representantes de organizações regionais e internacionais, do setor empresarial e académicos trocaram experiências sobre as últimas tendências e soluções no domínio da digitalização da fiscalidade.

O quadro abaixo resume a atividade da AT, no âmbito da cooperação internacional, com os vários organismos internacionais em matérias fiscais e aduaneiras e os seus principais resultados e ações, encontram-se detalhados no anexo 5.

Ações no âmbito da cooperação internacional, 2018

Organismo	Principais resultados/ ações	N.º eventos
Conselho da UE	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação de diversas Diretivas e Regulamentos: <ul style="list-style-type: none"> . Diretiva (UE) 2018/822, de 25/5/2018 (DAC6), relativa à assistência mútua . Diretiva (UE) 2018/912, de 22/6/2018, relativa à taxa normal mínima . Regulamento (UE) 2018/1541, de 2/10/2018, que reforça cooperação administrativa no domínio do IVA . Diretiva (UE) 2018/1695, de 6/11/2018, que visa o combate à fraude em matéria de IVA, relativa à prorrogação de vigência do mecanismo facultativo de autoliquidação e ao mecanismo de reação rápida . Diretiva (UE) 2018/1713, de 6/11/2018, relativa às taxas IVA aplicadas a livros e publicações eletrónicas . Diretiva (UE) 2018/1910, de 4/12/2018, relativa à harmonização e simplificação de certas regras do sistema do IVA nas trocas intracomunitárias . Regulamento de Execução (UE) 2018/1912, de 4/12/2018, no que respeita a certas isenções relacionadas com as operações intracomunitárias . Regulamento (UE) 2018/1909, de 4/12/2018, relativo ao controlo das vendas à consignação . Diretiva (UE) 2018/2057, de 20/12/2018, relativa à aplicação temporária do mecanismo generalizado de autoliquidação • Realização da operação COLUMBUS II, no âmbito do EMPACT Firearms da EUROPOL, em cooperação com a FRONTEX e com alfândegas de alguns Estados-membros (EM), incluindo Portugal 	97
Comissão Europeia (CE)	<ul style="list-style-type: none"> • IVA: <ul style="list-style-type: none"> . Estratégia para o futuro do IVA: definição dos possíveis elementos de uma nova abordagem comum . Publicação de orientação do Comité sobre o tratamento em IVA de serviços relacionados com empréstimos sindicados . Publicação de orientação sobre a relevância do número individual de identificação IVA - artigo 18.º do Regulamento de Execução do IVA • IEC: <ul style="list-style-type: none"> . Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo . Exposição, por parte da Comissão, dos últimos desenvolvimentos do projeto EMCS . Audição das associações europeias do sector IEC • Gestão aduaneira: <ul style="list-style-type: none"> . Aprovação de documentação de carácter funcional e técnica aprovada em sede do ECCGA referente ao Sistema Automatizado de Exportação (AES) . Aprovação de documentação de carácter funcional e técnica referente: ao Novo Sistema de Trânsito Informatizado (NSTI); ao Sistema de Controlo das Importações (ICS2); ao Sistema Smart and Secure Trade Lanes (SSTL); ao Sistema associado ao Pedido de Intervenção aduaneiro eletrónico (e AFA); ao Sistema de Proteção dos Direitos de Propriedade Intelectual e de Propriedade – Contrafação e Pirataria (COPS); ao Sistema Sede Gestão Uniforme dos Utilizadores e Assinatura Digital (UUM&DS) e ao Sistema de Gestão de Risco Aduaneiro (CRIMS) 	219
CE- Fiscais	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do Plano Anual de Atividades e definição de estratégias do Programa Fiscais • Análise e discussão da recente jurisprudência do TJUE em matéria de IVA, com vista à sua aplicação uniforme nos vários EM • Projeto piloto de apoio à Educação Fiscal Digital - desenvolvimentos e melhorias da plataforma e do uso e visibilidade da TAXEDU, a nível nacional • Desenvolvimento de aplicações centrais de formulários eletrónicos do IVA, cobrança de créditos e tributação direta • Implementação do pacote de comércio eletrónico IVA (B2C) 	111
CE- Alfândegas 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na Avaliação Intermédia do Programa, tendo sido efetuadas entrevistas a diversos participantes no Programa pelo consultor externo contratado pela Comissão Europeia para elaborar o Relatório de Avaliação Intermédia, em complemento das respostas da AT ao questionário de avaliação das atividades do Programa dirigido a todos os países participantes • Celebração, com a Comissão Europeia, do Acordo de Subvenção para a Equipa de peritos sobre novas abordagens para o desenvolvimento e exploração de sistemas informáticos aduaneiros Expert Team on new approaches to develop and operate Customs IT systems - ETQT, tendo a AT assumido o papel de Coordenador do Acordo 	128
IOTA	<ul style="list-style-type: none"> • Tax Summit, sobre o tema "A Administração Fiscal e os Desafios de um Mundo Digital" • Fórum para a formação e desenvolvimento profissional no âmbito fiscal, desenvolvimento dos RH e gestão inteligente dos funcionários • Fórum para a prevenção da fraude e evasão fiscais • Fórum para o combate à evasão fiscal internacional e ao planeamento fiscal agressivo 	22
OMA	<ul style="list-style-type: none"> • Organização da operação COSMO2, sob o tema Segurança da Cadeia Logística, que teve participação ativa da AT 	9
Ações âmbito bilateral	<ul style="list-style-type: none"> • XXXIX reunião de diretores-gerais das Alfândegas da América Latina Espanha e Portugal (COMUCAM) 19 e 20 abril • Visitas à AT de representantes de Angola, Moçambique e S. Tomé e Príncipe • Formação on the job, na AT, de delegações de Angola e S. Tomé e Príncipe 	7
Ações âmbito multilateral (PICAT V)	<ul style="list-style-type: none"> • XXXIII Conferência de diretores-gerais das Alfândegas da CPLP, em Portugal (de 26 a 30 novembro) • Participação nos diversos workshops e grupos de trabalho 	12
Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT)	<ul style="list-style-type: none"> • Entraram em vigor, em 2018, as seguintes CDT: Macau - Protocolo à CDT (21 junho), Quênia (10 julho) e Angola (18 setembro) • Em 2018, foram negociadas as seguintes CDT: Reino Unido (nova CDT), Angola, Suécia (protocolo à CDT) 	6
Outras ações de cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Várias ações de cooperação com outros organismos, nomeadamente com a OCDE, MARINFO, EUROPOL, FRONTEX, EUIPO, UNODC, CEPOL, UN, Cooperação com os EUA, JRC - Joint Research Center e Conselho da Europa • Várias ações, no âmbito da cooperação aduaneira, com outros países/organismos, nomeadamente Angola, UE, Timor-Leste, Azerbaijão, Ucrânia, Coreia do Sul, Sérvia, San Marino e MNE 	38

➤ **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 2018

Troca de informação	Natureza	IVA	Impostos diretos
A pedido	Recebida	332	285
	Enviada	881	285
Espontânea	Recebida	98	94
	Enviada	61	102
	Origem/Destino/Tipo/Natureza		Impostos diretos
Automática	Total (sem diretiva poupança)	Recebida	1 042 499
		Enviada	1 922 257

Relativamente à área da cooperação aduaneira, o fluxo de informação recebida e solicitada em 2018, encontra-se refletida no quadro seguinte. 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 União Europeia, que viabilizam a cooperação aduaneira entre Estados, com 122 pedidos solicitados e recebidos.

Fluxo da informação recebida e solicitada em 2018 – área da cooperação aduaneira

	Nº pedidos
Área Aduaneira (Acordos entre a UE e países terceiros)	122
Pedidos efetuados por Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	26
Pedidos efetuados por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	2
Pedidos recebidos em Portugal ao abrigo do Reg. 515/97	65
Pedidos recebidos por Portugal no âmbito de acordos com países terceiros	29
Área dos Impostos Especiais sobre o Consumo:	12
Pedidos efetuados por Portugal	0
Pedidos recebidos em Portugal	12
Pedidos ao abrigo da Convenção de Nápoles II	69
Pedidos efetuados por Portugal na área aduaneira e IEC	22
No âmbito da investigação criminal	13
No âmbito administrativo	9
Pedidos recebidos de outros EM na área aduaneira e IEC	47
No âmbito da investigação criminal	18
No âmbito administrativo	29

No âmbito dos impostos indiretos, cuja cooperação é legitimada pelo Regulamento (UE) 389/2012 do Conselho, de 2 de maio de 2012, relativo à cooperação administrativa no

domínio dos impostos especiais de consumo e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2073/2004, foram tramitados 12 pedidos.

Finalmente, no que respeita aos pedidos de cooperação sustentados na Convenção de Nápoles II, relativa à assistência mútua e à cooperação entre as administrações aduaneiras da União Europeia, adotada pelo Ato do Conselho de 18 de dezembro de 1997, com base no artigo K.3 do Tratado da União Europeia, aprovada, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 45/2004, em 6 de maio e ratificada nos termos do Decreto do Presidente da República n.º 29/2004, de 25 de junho, foram trabalhados 69 pedidos.

➤ Pedidos de reembolsos internacionais

Durante o ano 2018, na área dos impostos diretos, a AT instaurou 6.744 e decidiu 6.302 processos de reembolso ao abrigo de Convenções para Evitar a Dupla tributação ou de outras normas de direito internacional. Os processos instaurados, bem como os processos decididos e respetivos reembolsos autorizados, respeitaram a pedidos formulados ao abrigo dos seguintes normativos legais:

Processos de reembolso internacionais em 2018

	Processos instaurados		Processos findos	
	Nº	Nº	Nº	Valor (milhões de euros)
CDT	6 722	6 290		23,3
Diretiva "Mães & Filhas"	9	9		5,1
Diretiva "Juros & Royalties"	13	3		0,1
Total	6 744	6 302		28,5



V. BALANÇO SOCIAL

Total de trabalhadores

A 31 de dezembro de 2018 encontravam-se, a exercer funções na Autoridade Tributária e Aduaneira 11.015 trabalhadores, mais 20 face a 2017, correspondendo a um aumento ligeiro de 0,2% dos seus efetivos, o que reflete uma estabilização do total de efetivos da AT.

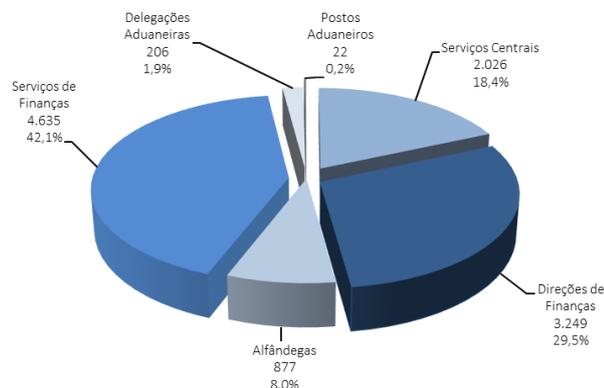
Desde a criação da AT, em 2012, constata-se que, apesar do aumento verificado em 2015, no final de 2018 contavam-se menos 813 trabalhadores, representando um decréscimo de cerca de 7% do total efetivos, conforme podemos observar no gráfico seguinte.



Distribuição dos trabalhadores por serviços

No gráfico seguinte verifica-se que 8.989 trabalhadores da AT (81,6%) exercem funções nos serviços desconcentrados da organização, encontrando-se os restantes 18,4 % (2.026) nos serviços centrais.

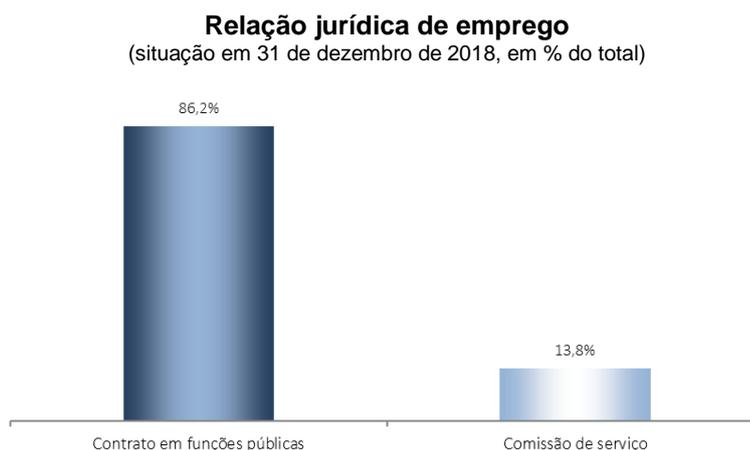
Distribuição dos trabalhadores por serviços
(situação em 31 de dezembro de 2018, em número e em % do total)



Face à missão desta organização, é nos serviços de finanças que se concentram 4.635 trabalhadores, o que corresponde a 42,1% do total de trabalhadores da AT.

Modalidade de vinculação

No que concerne aos tipos de vínculos existentes, da análise do gráfico seguinte resulta que o contrato de trabalho em funções públicas é o vínculo predominante, sendo detido por 9.499 trabalhadores, o que representa 86,2% do total da AT. Dos restantes trabalhadores, 13,8% são titulares de cargos de dirigentes e, como tal, exercem funções em comissão de serviço.



Distribuição dos trabalhadores por grupos profissionais

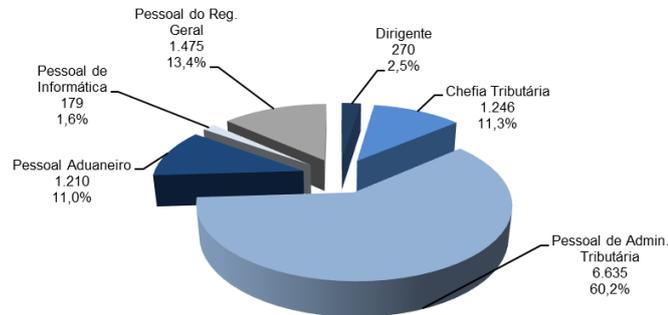
Relativamente aos Grupos de Pessoal existentes na AT, mantêm-se os seis grandes grupos, que resultaram da fusão das extintas direções-gerais (DGAIEC, DGCI, DGITA).

De realçar que em 2018 decorreu já uma fase pré-negocial com vista à conclusão da elaboração do projeto do novo diploma de Revisão das Carreiras Especiais da AT.

Grupos de pessoal da AT
• Dirigente (Grupo transversal às três direções-gerais extintas)
• Chefia Tributária (Cargo específico da extinta DGCI)
• Pessoal de Administração Tributária (Grupo específico da extinta DGCI)
• Pessoal Aduaneiro (Grupo específico da extinta DGAIEC)
• Pessoal de Informática (Grupo específico da extinta DGITA, embora transversal à Adm. Pública)
• Pessoal do Regime Geral (Grupo transversal às três direções-gerais extintas)

Como pode ser verificado no gráfico seguinte, na AT o grupo de pessoal dominante é o do pessoal de administração tributária que agrega 6.635, representando 60,2% dos trabalhadores. Com menor expressão, mas ainda assim representativos: Pessoal do Regime Geral – 1.475 (13,4%); Pessoal Aduaneiro – 1.210 (11,0%); Chefias tributárias – 1.246 (11,3%). Os grupos menos representativos são o pessoal dirigente e o pessoal de informática que agrupam apenas 2,5% e 1,6% dos trabalhadores, respetivamente.

Grupos de pessoal
(situação em 31 de dezembro de 2018, em número e em % do total)



No quadro seguinte pode-se observar a distribuição detalhada dos trabalhadores, de acordo com os cargos/carreiras existentes na AT a 31 de dezembro de 2018. Podemos constatar que a carreira de técnico de administração tributária adjunto (TATA) é a mais representativa, com 2.740 trabalhadores (24,9%), logo seguida da carreira de Inspeção tributária (IT) com 2.581 (23,4%), e da carreira de gestão tributária (TAT) com 1.188 (10,8%).

Distribuição dos trabalhadores por cargos/carreiras, em 31 de dezembro de 2018

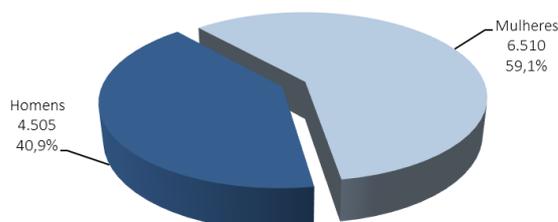
Grupo de pessoal	Cargo/Carreira	Total
Dirigente ⁽¹⁾	Diretor-geral	1
	Subdiretor-geral	16
	Diretor de serviços	86
	Chefe de divisão	167
	Total	270
Chefias tributárias	Chefe de finanças	343
	Adjunto do chefe de finanças	903
	Total	1.246
Pessoal de administração tributária	Gestão tributária	1.188
	Inspeção tributária	2.581
	Técnico de administração tributária adjunto	2.740
	Investigação tributária	6
	Técnico economista	103
	Técnico jurista	17
Total	6.635	
Pessoal aduaneiro	Técnico superior aduaneiro	265
	Técnico verificador aduaneiro	219
	Secretário aduaneiro	176
	Verificador auxiliar aduaneiro	548
	Analista aduaneiro auxiliar de laboratório	2
Total	1.210	
Pessoal de informática	Especialista de informática	115
	Técnico de informática	64
	Total	179
Pessoal do regime geral	Técnico superior	353
	Assistente técnico	946
	Assistente operacional	174
	Outros (carreiras subsistentes)	2
Total	1.475	
Total global		11.015

⁽¹⁾ Os Chefes de Equipa de Projeto Multidisciplinar de 1º e 2º nível (cujo estatuto remuneratório é equiparado, respetivamente, a Diretor de Serviços e Chefe de Divisão) encontram-se integrados nas respetivas carreiras de origem.

Distribuição dos trabalhadores em função do género

O corpo de trabalhadores da AT é constituído, maioritariamente, por mulheres. Em 31 de dezembro de 2018 existiam 6.510 mulheres (59,1% do total de efetivos) e 4.505 homens (40,9% do total de efetivos).

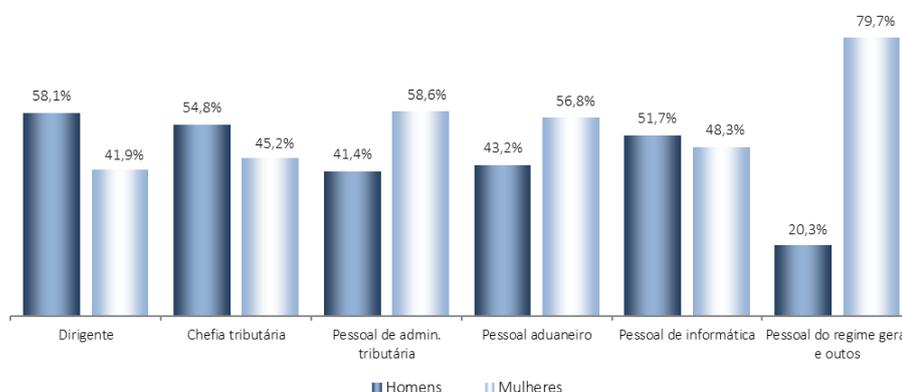
Trabalhadores em função do género
(situação em 31 de dezembro de 2018, em número e em % do total)



Analisando a distribuição dos géneros em função do grupo de pessoal, pode constatar-se, pelo gráfico seguinte, que o pessoal do regime geral é o que apresenta a maior discrepância entre géneros, uma vez que as mulheres representam 79,7% do total de trabalhadores do grupo. Como sucedido nos anos anteriores, mantém-se alguma predominância de homens no topo da hierarquia, nomeadamente, no exercício de cargos de dirigente (58,1%) e de chefia tributária (54,8%).

Distribuição dos trabalhadores por género e por grupo de pessoal

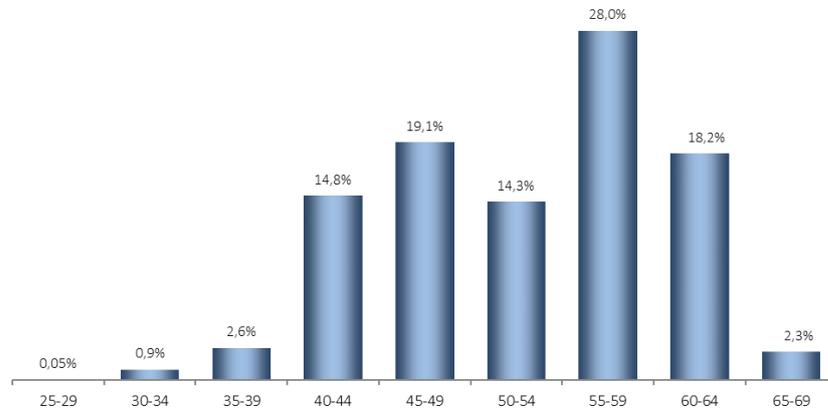
(situação em 31 de dezembro de 2018, em %)



Estrutura etária

A idade média, sofreu um ligeiro aumento tendo passado de 51,8 para 52,6 anos de idade, em 31 de dezembro de 2018, o que representa um aumento de 0,8 anos face a 2017. O intervalo etário predominante é o dos 55-59 agrupando 28% do total de trabalhadores, seguido do nível etário dos 45-49 onde se enquadram 19,1% dos trabalhadores da AT. Estes valores, à semelhança dos anos anteriores, acentuam o envelhecimento do corpo de efetivos da AT, refletido no elevado índice de envelhecimento⁶ (48,4%) e na baixa taxa de emprego jovem (0,05%).

Distribuição dos trabalhadores por escalões etários
(situação em 31 de dezembro de 2018, em % do total)



No que concerne à distribuição do género por escalões etários, a pirâmide etária permite verificar que o género feminino é predominante em todos os intervalos, sendo essa diferença mais significativa no nível etário 55-59 anos com o número de elementos do género feminino a superiorizar-se ao masculino em 1.011 trabalhadores.

Pirâmide etária, em 31 de dezembro de 2018
(em número)

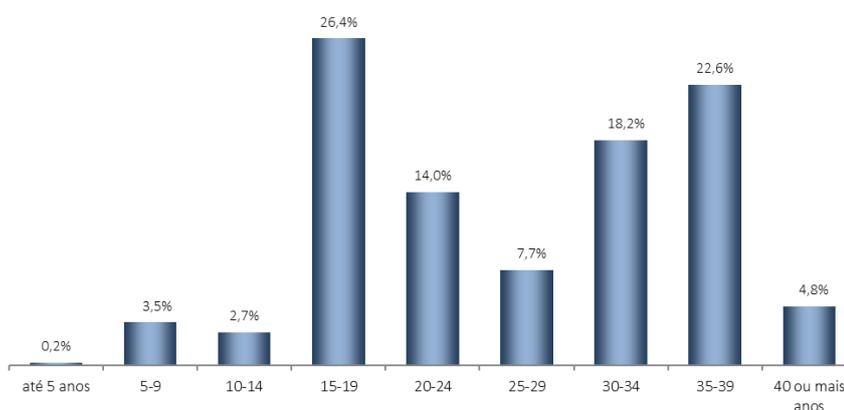


A pirâmide etária apresenta um estreitamento nos escalões da base e um progressivo alargamento nos escalões do meio, voltando a diminuir nos escalões de topo. Embora a concentração dos trabalhadores nos escalões etários de topo seja reduzida, tem-se registado um aumento de trabalhadores nestes escalões, perspetivando-se a manutenção desta tendência, nos próximos anos, devido ao aumento legal da idade de reforma.

Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

Em 31 de dezembro de 2018 a antiguidade média do trabalhador da AT na administração pública era de 26,7 anos, representando um aumento de 0,7 anos face ao período homólogo de 2017. O gráfico seguinte permite verificar que 26,4% (2.955) dos trabalhadores da AT se encontram no intervalo de antiguidade 15-19 anos, o que representa uma redução de 0,5% face ao ano anterior. Esta redução deve-se, essencialmente, à passagem dos trabalhadores, que em 2017 se encontravam neste escalão, para o escalão seguinte (20-24 anos).

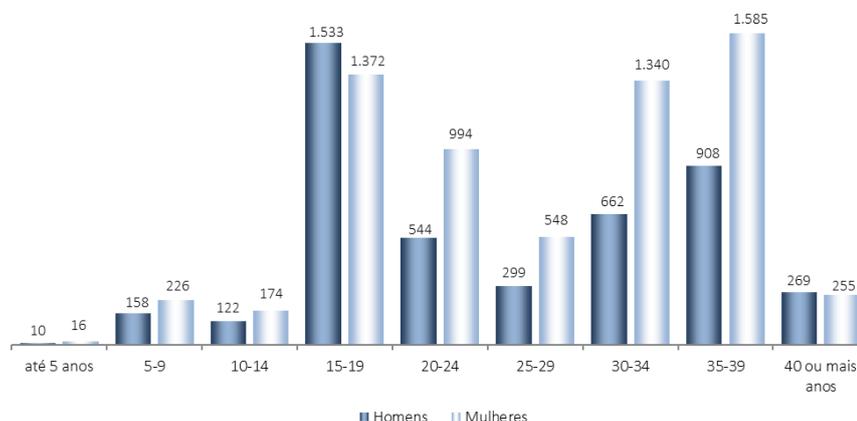
Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade
(situação em 31 de dezembro de 2018, em % do total)



Se considerarmos os trabalhadores inseridos nas classes de antiguidade acima dos 30 anos, constatamos que o valor ascende a 45,6%, o que revela uma elevada maturidade profissional dos trabalhadores da AT. Face ao ano transato regista-se um aumento de 2,9%.

Analisando a estrutura de antiguidade por género, à semelhança do sucedido no ano anterior, a disparidade entre os géneros Masculino – Feminino revelou-se muito mais significativa no escalão dos 30-34 anos onde as 1.340 trabalhadoras do género feminino passaram a representar 66,9% do intervalo, como podemos constatar no gráfico seguinte.

Distribuição dos trabalhadores por antiguidade e género
(situação em 31 de dezembro de 2018, em número)

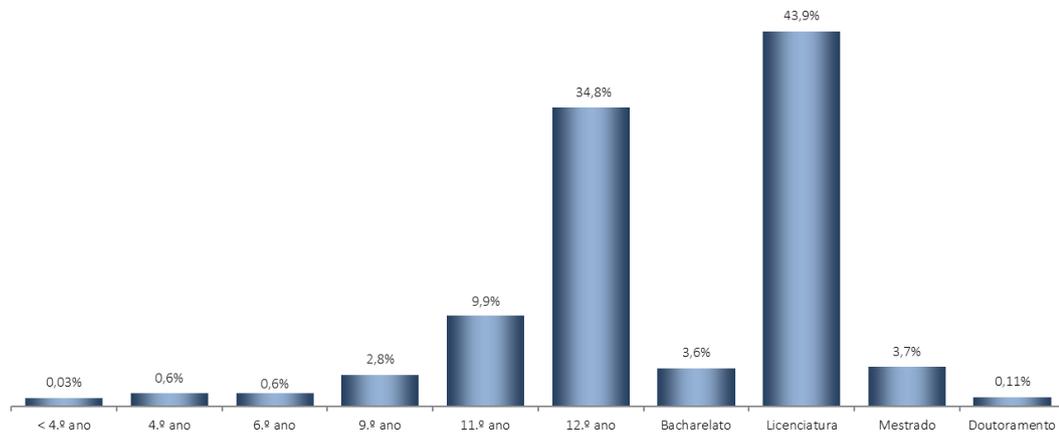


Os valores apresentados demonstram a existência de um considerável número de trabalhadores com níveis de antiguidade muito elevados e o correspondente envelhecimento da estrutura etária, prevendo-se, como já referido anteriormente, uma saída cada vez mais frequente de trabalhadores para a situação de aposentação.

Estrutura habilitacional

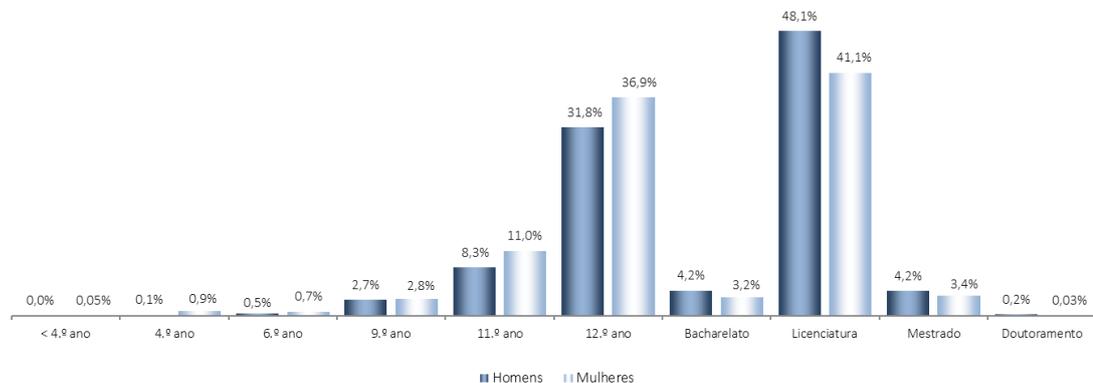
Em 31 de dezembro de 2018, 51,4% dos trabalhadores da AT possuía habilitações superiores (bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento). Em comparação com o ano de 2017, constata-se um aumento da taxa de formação superior em 0,78%, explicado, essencialmente, na saída de trabalhadores com baixo nível habilitacional, principalmente pela aposentação, e entrada de trabalhadores com níveis de habilitação superiores.

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária (situação em 31 de dezembro de 2018, em % do total)



Da leitura do gráfico anterior, podemos constatar que a licenciatura (43,9%) e o 12.º ano de escolaridade (34,8%) são as habilitações com maior representatividade. Ao nível dos graus académicos mais elevados (mestrado e doutoramento) constatamos que os mesmos são detidos por 423 trabalhadores (3,8%).

Distribuição dos trabalhadores de acordo com a habilitação literária e género (situação em 31 de dezembro de 2018, em % do total)



Analisando a distribuição das habilitações por género, constante do gráfico anterior, verifica-se a existência de algumas assimetrias. De facto, verifica-se existir um número mais elevado de elementos do género masculino, ao nível das habilitações superiores, face aos elementos do género feminino. Em concreto, 56,7% dos homens são detentores de habilitações superiores, enquanto nas mulheres esse valor se cifra em 47,7%. Nas restantes habilitações a diferença entre géneros é diminuta, evidenciando-se uma maior representatividade de mulheres nas habilitações de nível inferior.

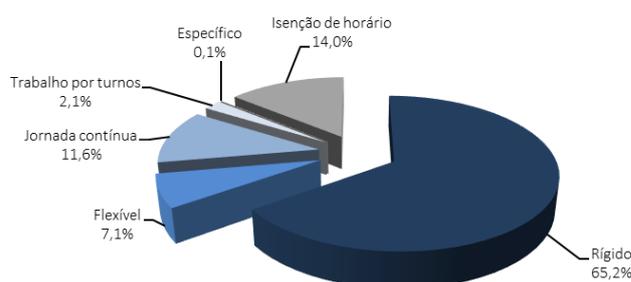
Formação profissional

Em 2018 registaram-se 38.675 participações em ações de formação profissional internas e externas, sendo que 96,6% dessas participações (37.397) se verificaram em ações de curta duração, isto é, inferiores a 30 horas. A preferência por formação de curta duração justifica-se pelo facto da grande maioria das ações ser dirigida a trabalhadores com conhecimentos técnicos que importa sobretudo aprofundar ou atualizar, apostando-se em ações orientadas para o “saber fazer”, focadas na aquisição de competências específicas, com recurso a formação à distância ou a formação presencial de curta duração.

Modalidades de horário

O tipo de horário predominante na AT é o horário rígido que abrange cerca de 65,2% dos trabalhadores. A modalidade de isenção de horário é aplicada a 14% dos trabalhadores, concretamente ao pessoal dirigente, às chefias tributárias e aos chefes de equipa multidisciplinar. A jornada contínua segue-se no tipo de horário mais praticado abrangendo 11,6% dos trabalhadores. Os horários menos praticados são o horário flexível (7,1%), o trabalho por turnos (2,1%), e o horário específico (0,1%).

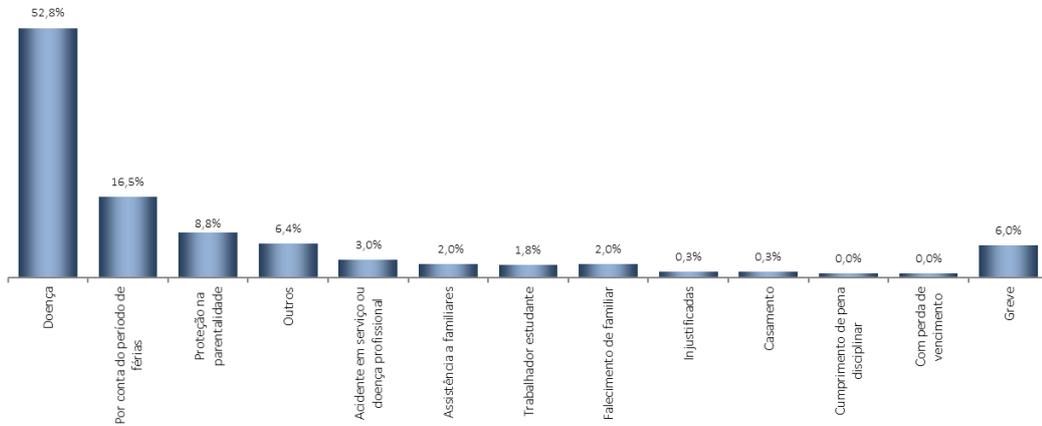
Tipos de horário de trabalho - 2018



Absentismo

Em 2018, e tal como nos anos anteriores, as ausências por doença apresentam-se como o principal motivo de absentismo, representando 52,8% do total das ausências da AT. Outros motivos relevantes foram as faltas por conta do período de férias (16,5%) e por proteção na parentalidade (8,8%).

Motivos de ausência em 2018 (%)



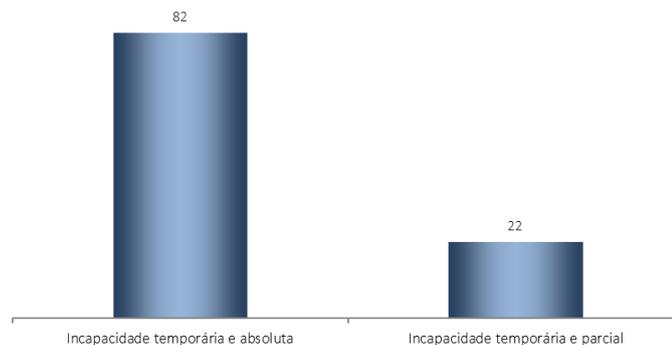
Segurança e saúde no trabalho

Durante o ano de 2018, foram registados 140 acidentes de trabalho, sendo 65 acidentes no local de trabalho e 75 *in itinere*.

O número de acidentes de trabalho com baixa médica foi de 85, pelo que a taxa de incidência dos acidentes de trabalho⁷ foi de 0,77% (0,63 % em 2017).

Do total de acidentes de trabalho, resultaram 82 casos de incapacidade temporária e absoluta e 22 casos de incapacidade temporária e parcial.

Casos de incapacidades dos acidentes de trabalho em 2018 (número)



Movimentos de pessoal

Em 2018 registaram-se os seguintes movimentos de pessoal:

➤ Entradas

Em 2018 registaram-se, entre admissões, regressos e fluxos internos de trabalhadores, 1674 movimentos de entrada, conforme pode ser observado no quadro seguinte. Relativamente a 2017, as entradas/regressos apresentaram um aumento significativo, em virtude de se ter

⁷ Taxa de incidência dos acidentes de trabalho = n.º de acidentes de trabalho com baixa/total de efetivos x 100.

concluído o procedimento de nomeação onde estiveram inseridas mais de 800 chefias tributárias. Por essa razão, no motivo “comissão de serviço” foram registados 1.146 movimentos de trabalhadores que iniciaram/terminaram as suas comissões de serviço em cargos dirigentes/chefias tributárias.

Entradas em 2018

Tipo de entrada	Número	% face ao total
Mobilidade interna	135	8,1%
Comissão de serviço	1.146	68,5%
Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental	19	1,1%
Cedência	4	0,2%
Procedimento concursal	184	11,0%
Outras situações	186	11,1%
Total	1.674	100,0%

Numa análise das admissões/regressos por grupo profissional, constata-se pela tabela seguinte que as Chefias Tributárias foram responsáveis por mais de metade das entradas/regressos registadas na AT, com 930 (55,6%) movimentos de entrada. De realçar que este movimento de entrada não configura admissões de novos efetivos na AT, dado que as chefias tributárias são exclusivamente oriundas de trabalhadores da AT integrados nas carreiras especiais.

Com valores também relevantes, o grupo de pessoal de administração tributária registou 481 (28,7%) movimentos de entrada/regresso e o pessoal do regime geral 180 (10,8%).

Entradas, em 2018, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	25	1,5%
Chefia tributária	930	55,6%
Pessoal de administração tributária	481	28,7%
Pessoal aduaneiro	52	3,1%
Pessoal de informática	6	0,4%
Pessoal do regime geral	180	10,8%
Total	1.674	100,0%

➤ Saídas

Durante o ano de 2018 ocorreram 1.654 movimentos de saídas, o que representa um aumento de 402,7% face ao ano transato, mais uma vez relacionado com os fluxos internos. No quadro seguinte, podemos verificar que as “Outras Situações” e a “Comissão de Serviço” contabilizam 1.389 (84%) dos movimentos de saídas, sendo, essencialmente, relacionados com a cessação de comissão de serviço de chefias tributárias e dirigentes, pelas razões apontadas no ponto anterior.

Saídas em 2018

Motivo de saída	Número	% face ao total
Aposentação	140	8,5%
Falecimento	22	1,3%
Mobilidade Interna	92	5,6%
Comissão de serviço	855	51,7%
Cessação por mutuo acordo	1	0,1%
Cedência	1	0,1%
Conclusão sem sucesso do período experimental	9	0,5%
Outras situações	534	32,3%
Total	1.654	100,0%

No que concerne às restantes tipologias de saídas da AT, de salientar que ocorreram 140 movimentos de saída por aposentação, o que representa, em relação ao período homólogo, um aumento de 60 situações.

Saídas, em 2018, por grupos profissionais

Grupos	Número	% face ao total
Dirigente	15	0,9%
Chefia tributária	867	52,4%
Pessoal de administração tributária	495	29,9%
Pessoal aduaneiro	64	3,9%
Pessoal de informática	3	0,2%
Pessoal do regime geral	209	33,7%
Pessoal de Inspeção	1	0,1%
Total	1.654	100,0%

Relativamente às saídas por grupo profissional, no quadro anterior observa-se que na estrutura dirigente registaram-se 15 saídas, resultantes de cessação de funções em cargos de dirigente, intermédio e superior, enquanto nas chefias tributárias se verificaram 867 saídas.

Os dados anteriores permitem concluir que, no ano de 2018 a taxa de reposição/cobertura na AT (isto é o total de movimentos de admissões/total de movimentos saídas), se cifrou em 101,2%.

Leque salarial

Relativamente à estrutura salarial da AT, verifica-se, pelo quadro seguinte, uma quase paridade salarial entre géneros, o que confirma o decréscimo do maior número de homens nos escalões remuneratórios mais elevados verificados nos últimos anos. Os escalões remuneratórios dos “1501-1750 €”, “1751-2000 €”, “2001-2250 €” e “2251-2500 €” concentram o maior número de trabalhadores (66,1%). De notar que o escalão salarial “501-1000 €” é o

que apresenta maior disparidade entre géneros, sendo que as mulheres representam 78,8% do intervalo, com 807 elementos.

Estrutura salarial por género – 2018

Escala de remuneração	Homens	Mulheres	Total		Total Acumulado	
	Número	Número	Número	% do total	Número	% do total
Até 500 euros	0	2	2	0,0%	2	0,0%
501-1000 euros	217	807	1.024	9,3%	1.026	9,3%
1001-1250 euros	94	271	365	3,3%	1.391	12,6%
1251-1500 euros	330	498	828	7,5%	2.219	20,1%
1501-1750 euros	722	911	1.633	14,8%	3.852	35,0%
1751-2000 euros	836	1.180	2.016	18,3%	5.868	53,3%
2001-2250 euros	527	620	1.147	10,4%	7.015	63,7%
2251-2500 euros	1.019	1.469	2.488	22,6%	9.503	86,3%
2501-2750 euros	262	274	536	4,9%	10.039	91,1%
2751-3000 euros	250	228	478	4,3%	10.517	95,5%
3001-3250 euros	107	117	224	2,0%	10.741	97,5%
3251-3500 euros	61	53	114	1,0%	10.855	98,5%
3501-3750 euros	20	29	49	0,4%	10.904	99,0%
3751-4000 euros	13	13	26	0,2%	10.930	99,2%
4001-4250 euros	12	15	27	0,2%	10.957	99,5%
4251-4500 euros	7	4	11	0,1%	10.968	99,6%
4501-4750 euros	9	8	17	0,2%	10.985	99,7%
4751-5000 euros	19	10	29	0,3%	11.014	100,0%
Mais de 6000 euros	0	1	1	0,0%	11.015	100,0%
Total	4.505	6.510	11.015	100,0%		



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

1.1 Grau de concretização dos objetivos

O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2018, em termos dos objetivos operacionais e seu enquadramento no respetivo parâmetro.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Ponderação	Taxa de realização
Eficácia	1	60%	119,9%
	2	40%	105,6%
Eficiência	3	100%	104,2%
Qualidade	4	100%	100,8%

Atendendo aos valores apresentados na coluna referente à taxa de realização, todos eles superiores a 100%, conclui-se que todos os objetivos foram superados.

A taxa de realização de cada objetivo operacional resulta do somatório das taxas de realização ponderadas de todos os indicadores que dele fazem parte. O quadro seguinte apresenta o grau de execução dos indicadores relativos a cada um dos quatro objetivos operacionais definidos para 2018, face às respetivas metas estabelecidas para o mesmo ano.

Parâmetros	Objetivos operacionais	Indicadores	Meta		Resultado	Taxa de realização %	Ponderação %	Taxa de realização ponderada %
			Intervalo	Ponto médio				
Eficácia	1	1	[905,4;1.106,6]	1.006,0	1.290,3	122,5	35,0	42,9
		2	[1.350;1.650]	1.500,0	1.837,0	121,1	35,0	42,4
		3	[70;80]	75,0	84,4	115,6	30,0	34,7
	2	4	[93;96]	94,5	95,8	100,0	35,0	35,0
		5	[60;70]	65,0	84,1	115,9	35,0	40,6
		6	[95;98]	96,5	96,4	100,0	30,0	30,0
Eficiência	3	7	[70;95]	82,5	81,2	100,0	20,0	20,0
		8	[3;4]	3,5	3,3	100,0	20,0	20,0
		9	[5;9]	7,00	5,14	100,0	20,0	20,0
		10	[25;30]	27,5	16,9	121,2	20,0	24,2
		11	[15;25]	20,0	17,0	100,0	20,0	20,0
Qualidade	4	12	[72;78]	75,0	68,1	94,6	20,0	18,9
		13	[70;80]	75,0	70,8	100,0	20,0	20,0
		14	[12;18]	15,0	16,0	100,0	20,0	20,0
		15	[77;80]	78,5	78,1	100,0	20,0	20,0
		16	[70;80]	75,0	82,6	109,5	20,0	21,9

O QUAR da AT referente a 2018 é constituído por dezasseis indicadores, dos quais seis (38%) apresentaram resultados acima do planeado (indicadores 1, 2, 3, 5, 10, 16), nove (56%)

apresentaram resultados de acordo com o planeado (indicadores 4, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15) e apenas um (6%) apresentou resultados abaixo do planeado (indicador 12).

A avaliação global do desempenho da AT resulta da realização conseguida em termos dos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. O quadro seguinte sintetiza os resultados obtidos em 2018.

Parâmetros	Ponderação	Taxa de realização	Taxa de realização ponderada
Eficácia	45%	114,2%	51,4%
Eficiência	35%	104,2%	36,5%
Qualidade	20%	100,8%	20,2%
Avaliação global do desempenho da AT			108,1%

Globalmente, a avaliação do desempenho da AT em 2018 situou-se nos 108,1%, valor que fornece a medida da consecução dos objetivos operacionais da AT.

1.2 Justificação dos desvios

Em 2018, o desvio mais significativo registou-se no indicador 12, em que a taxa de realização se fixou nos 94,6%, não atingindo, assim o planeado. Importa, por isso perceber os motivos que justificaram este desvio:

- Indicador 12. Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet (%), com uma meta fixada entre 72 e 78%, obteve um resultado de 68,1%, que correspondeu a uma taxa de realização de 94,6%.

O resultado menos favorável alcançado em 2018, poderá ser explicado pelo facto de ter sido o primeiro ano em que se fizeram sentir os efeitos da renovação do Portal das Finanças. As alterações já introduzidas poderão não ter sido percebidas pelos utilizadores como melhorias efetivas. Contudo, o Portal sofreu uma alteração de organização funcional e de base tecnológica, que permitiu uma disponibilidade acrescida e possibilitou criar as condições para a sua evolução na perspetiva da usabilidade direcionada a uma segregação-funcional dos diferentes serviços nele disponibilizados, para além de uma otimização ao nível dos mecanismos de pesquisa, que se espera contribuam para a melhoria do nível de satisfação.

Nos restantes 15 indicadores, a AT atingiu níveis de realização a variar entre os 100,0% e os 122,5%, o que reflete bem a exigência das metas que tem vindo a fixar, sendo de destacar o desempenho positivo observado ao nível dos seguintes indicadores:

- Indicador 1, respeitante à cobrança coerciva, cuja meta fixada entre 905,4 e 1.106,6 milhões de euros foi superada tendo atingido um resultado de 1.290,3 milhões de euros, com uma taxa de realização de 122,5%. Este resultado advém de uma maior eficiência e eficácia na arrecadação da receita coerciva, com incidência na dívida mais recente e, conseqüentemente, com maior probabilidade de cobrança. Com

efeito, 74% da receita proveniente de cobrança coerciva teve origem em dívida instaurada no próprio ano e no ano anterior.

- Indicador 2, respeitante às correções inspetivas tributárias e aduaneiras, cuja meta fixada entre 1.350 e 1.650 milhões de euros foi superada tendo atingido um resultado de 1.837,0 milhões de euros, com uma taxa de realização de 121,1%. Importa, no entanto, referir que o resultado atingido neste indicador embora revelando um aumento de eficácia e eficiência da atuação da inspeção tributária e aduaneira, reflexo do direcionamento da sua atividade para as áreas de maior complexidade, decorre também, de situações extraordinárias que resultaram no apuramento de valores consideráveis.
- Indicador 3, referente à eficácia processual nas infrações fiscais, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada pelo resultado registado de 84,4%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 115,6%. Este resultado pode ser explicado pela maior eficiência na resolução dos processos que permitiu uma redução do saldo de processos pendentes no final do ano, não obstante o ligeiro aumento verificado na instauração do ano.
- Indicador 5, referente à capacidade de resposta através do e-balcão, cuja meta fixada entre 60% e 70% foi superada pelo resultado registado de 84,1%, o que correspondeu a uma taxa de realização de 115,9%. O resultado alcançado deve-se, sobretudo, à disponibilização de meios que possibilitaram um maior acompanhamento e controlo.
- Indicador 10, referente aos reembolsos do IVA a 30 dias, cuja meta fixada entre 25 e 30 dias foi superada, tendo atingido um resultado de 16,9 dias, o que correspondeu a uma taxa de realização de 121,2%. O resultado obtido neste indicador advém quer do aumento da eficiência dos serviços, quer do esforço financeiro do Estado.
- Indicador 16, referente ao nível de formação ministrada aos trabalhadores, cuja meta fixada entre 70% e 80% foi superada pelo resultado registado de 82,6%, que correspondeu a uma taxa de realização de 109,5%. O resultado alcançado reflete o retomar do sistema de avaliação permanente e a realização de estágios de ingresso nas carreiras de técnico de administração tributária adjunto, técnico superior aduaneiro e inspetor tributário.

2. Menção proposta

No QUAR 2018 da AT, são considerados como objetivos mais relevantes para a avaliação qualitativa os objetivos 1 e 3. Da análise efetuada, ficou demonstrado que todos os objetivos foram superados.

Assim, tendo em conta as justificações que antecedem, bem como os resultados relevantes alcançados ao nível da cobrança da receita fiscal, forte contributo para a redução do défice público, fica bem evidente o empenho e o esforço da organização na melhoria contínua do seu desempenho. Deste modo, entende-se que, também em termos qualitativos, a avaliação da AT deve ser positiva, propondo-se uma menção de desempenho bom.

3. Conclusões prospetivas

A superação de todos os objetivos definidos para 2018, reflete o resultado das ações de melhoria que foram sendo implementadas ao longo do ano. Para 2019, na continuação das ações já levadas a cabo em 2018, bem como das orientações superiores que vierem a ser-lhe dirigidas, a AT procurará continuar a maximizar a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços que presta aos contribuintes e ao Estado, desenvolvendo e pondo em prática os projetos abaixo descritos.

Projeto	Objetivo
GIA - Gestão Integrada de Atividades por conta própria, em suporte multiplataforma	Desenvolver uma solução integrada que permita, através de ferramentas de <i>Advanced Analytics</i> , a análise avançada de informação relativa à atividade fiscal e económica dos contribuintes singulares sem contabilidade organizada, que exerçam ou possam vir a exercer uma atividade por conta própria, possibilitando a interação proactiva com os contribuintes através dos diferentes canais de comunicação e a disponibilização de informação relevante no contexto da gestão integrada da sua atividade. Serão disponibilizadas componentes que visam a simplificação e apoio no cumprimento do preenchimento e entrega das declarações cadastrais (de início, alteração e cessação de atividade), designadamente através de algoritmos que agilizem esses processos (<i>“machine learning”</i>), da utilização de mecanismos de ajuda em contexto ao contribuinte (diminuindo as necessidades de obtenção de esclarecimentos através dos canais tradicionais); a emissão de alertas relacionados com o ciclo de vida da atividade (nomeadamente prazos de cumprimento declarativo e de pagamento; alterações ao volume de negócios que impliquem mudanças de enquadramento (IVA e IRS)); e a disponibilização de <i>dashboard</i> com indicadores de atividade económica, para acompanhamento da atividade (volume de negócios; valor do IVA liquidado, valor do IRS retido, número de faturas, faturas-recibo e recibos emitidos).
Desenvolvimento do sistema de contabilização das receitas fiscais e aduaneiras	Operacionalizar a interligação com a Entidade Contabilística Estado, tendo em vista efetuar, de forma automática, o reporte contabilístico orçamental com base em registos diários, e o reporte da informação contabilística na base de acréscimo, e assegurar o reporte de informação associado às Regiões Autónomas, Municípios, Freguesias e outras Entidades Externas.
Aplicação do CAU (Código Aduaneiro da União) e modernização das Alfândegas da UE	Proporcionar a modernização de sistemas e processos aduaneiros para efeito da integral aplicação do CAU, a fim de permitir todo o intercâmbio de informações entre as autoridades aduaneiras, entre estas e os operadores económicos ou entidades externas dentro e fora da União Europeia, bem como o armazenamento dessas informações, efetuadas através de técnicas de processamento eletrónico de dados.
Rastreabilidade dos tabacos	Implementação do sistema de rastreabilidade e do elemento de segurança dos produtos de tabaco, em colaboração com a Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM). Este sistema consiste na marcação de todas as embalagens de tabaco com um identificador único, que permita registar todos os movimentos dos produtos de tabaco num sistema informático em fase de criação, passando a ser possível a sua localização, desde a produção até ao último operador económico antes do primeiro retalhista.
Evolução e disponibilização de novas APP	Disponibilizar novas APP e desenvolvimento/melhoria das já existentes, designadamente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ APP de acesso ao serviço e-balcão; ✓ APP para marcação prévia de atendimento presencial; ✓ APP de pagamentos: serão desenvolvidas novas funcionalidades, tais como dotar a aplicação de um módulo de adesão ao Pagamento em Prestações, incluir informação adicional nos Dados de Identificação, integrar a funcionalidade de efetuar autoliquidação (IUC, Guia de Autoliquidação de IRC) possibilitando o pagamento imediato através do MBWay, possibilitar a adesão às notificações no Portal das Finanças, e incluir funcionalidades de alertas/notificação, com possibilidade de apagar e/ou guardar mensagem, nomeadamente quanto a prazos de pagamento, avisos de débito direto, divergências, situações anómalas, créditos suspensos, etc.
e-Taxfree (2ª fase)	Implementar a segunda fase do projeto <i>e-Taxfree</i> que estabelece um sistema eletrónico de comunicação dos dados dos viajantes e das respetivas aquisições que pretendam beneficiar da isenção de IVA nas compras realizadas em Portugal, no uso da autorização legislativa concedida pelo artigo 151.º da Lei n.º 7-A/2016, de 30/03.

Projeto	Objetivo
IVA e-commerce	Implementar o alargamento do modelo do mini-balcão (MOSS) ao comércio eletrónico e implementar as alterações que se revelem necessárias ao tratamento declarativo do mesmo no âmbito dos sistemas aduaneiros, nos termos das alterações à Diretiva IVA e ao Regulamento de execução, bem como de outros que decorram das decisões que vierem a ser tomadas ao nível da UE.
Avaliação Geral da Propriedade Rústica	Iniciar os trabalhos técnicos com vista à alteração da metodologia de avaliação de prédios rústicos, metodologia esta apoiada na informação de natureza cadastral disponível, diferenciando a aptidão edafo-morfológica dos terrenos (tendo como referência o valor de mercado e separando a avaliação dos prédios rústicos da valoração dos ativos biológicos neles existente).
DMIS- Declaração mensal do Imposto do Selo	Criar um sistema liquidador em sede de imposto do selo para várias verbas da tabela geral, com a criação de um novo modelo declarativo (DMIS) o qual terá efeitos positivos ao nível do tratamento da informação sobre a receita cessante/despesa fiscal e ao nível do controlo inspetivo.
e-Balcão inteligente - 1ª fase	<p>Construção de uma arquitetura tecnológica que permita a prestação de serviços de resposta automatizada a pedidos de esclarecimentos de baixa complexidade e um aumento da celeridade e da precisão da resposta da AT em todos os casos. Numa primeira fase, serão criadas as bases em que assentará a estruturação da solução global e que se consubstanciará na implementação das seguintes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prototipagem do sistema “e-balcão inteligente” numa área piloto, compreendendo as fases de caracterização do problema, dos objetivos e do impacto esperado; preparação de dados; implementação do modelo de análise e processamento com recurso a aprendizagem automática (<i>machine learning</i>); prototipagem do modelo e testes de funcionalidade do protótipo na sua ligação à ferramenta de <i>Customer Relationship Management</i> – CRM implementada na AT (apoio à triagem de perguntas; à classificação, à pesquisa e ao agrupamento das respostas; e à elaboração da própria resposta); 2. disponibilização aos contribuintes, via Portal das Finanças, de um mecanismo para auxiliar as pesquisas com um assistente virtual e otimizar as Questões Frequentes.
Submissão SAF-T/IES	Criar um sistema que efetua todo o circuito de submissão, validação e processamento de dados de um SAF-T para o pré-preenchimento dos Anexos A e I da IES, e que comunica com o Banco de Portugal, o INE e outras Entidades a informação processada.
IVA Automático (2ª fase)	<p>Agilizar o processo de preenchimento e liquidação da declaração de IVA, estando inserido na linha de simplificação da relação dos contribuintes com a AT, prevista na medida Simplex #065/2017 IVA automático+, concluída em 2018, correspondendo à 1ª fase do projeto (pré-preenchimento da DP IVA com dados das faturas e faturas-recibo emitidas no Portal das Finanças).</p> <p>Este projeto terá mais duas fases: Fase 2, a concluir em 2019 – pré-preenchimento com recurso a dados do sistema e-Fatura, com alargamento dos campos pré-preenchidos: inclusão de IVA dedutível e, posteriormente, a Fase 3 – automatização de procedimentos para facilidade acrescida do contribuinte.</p>

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

No âmbito do Simplex, a AT planeia implementar outros projetos relevantes para a sua relação com os contribuintes, designadamente:

Projeto	Objetivo
Notificações mais simples	Simplificação e inteligibilidade das interações da Administração Pública com os cidadãos. A Justiça Tributária identificou as notificações que ocorrem no âmbito do processo de contraordenação tributária, por sinal as mais relevantes e, que ficaram “sinalizadas” tendo em vista operar a mencionada simplificação.
Reembolso de IVA para sujeitos fora da Comunidade + simples	Possibilitar a submissão eletrónica do pedido de reembolso de IVA e implementação de regras de controlo e validação automáticas.

Projeto	Objetivo
Alfândega + simples	Criar uma plataforma, no Portal das Finanças, que permita identificar o estado do processo de desalfandegamento de países extracomunitários.
Declarações aduaneiras + simples	Interligar os vários sistemas informáticos aduaneiros (STADA e SDS), permitindo avançar no processo de desmaterialização dos processos aduaneiros associados ao fluxo de entrada de mercadorias, através do desenvolvimento e implementação de automatismos que permitem substituir procedimentos manuais por processos informáticos.
Fatura sem papel – 1ª fase	Criar um sistema que permita à AT acompanhar e reforçar iniciativas que promovam a criação das condições para a desmaterialização de documentos, incentivando a adoção, pelos agentes económicos, de sistemas de faturação eletrónica, permitindo que vejam reduzidos os seus custos de contexto e estimulando o desenvolvimento e a utilização, pelos mesmos, de novos instrumentos tecnológicos, que incorporem uma filosofia de inovação e de desburocratização.
Janela Única Aduaneira – Validação de Certificados	Permitir a validação automática do Documento Comum de Entrada Veterinário, certificado associado à importação de géneros alimentícios de origem animal.
Tribunais Tributários em linha	Implementação de uma solução de tramitação eletrónica entre os Tribunais Tributários e a AT, para permitir que o contencioso judicial com entrada obrigatória ou facultativa nos serviços da AT seja remetido para o TAF em formato eletrónico (peças processuais relativas à impugnação judicial – de entrega facultativa na AT; peças processuais relativas oposições à execução fiscal, reclamações do artigo 276.º do CPPT e embargos de terceiro – que obrigatoriamente são apresentadas perante a AT).
Morada Única Digital (MUD) e Notificações e citações eletrónicas no Portal das Finanças	<p>Adaptar os sistemas informáticos da AT, em particular os de cadastro, à Morada Única Digital (MUD), prevista na medida Simplex #014/2018 Morada Única Digital. A implementação da MUD tem impacto nas notificações e citações e também nas regras relativas à representação fiscal.</p> <p>Face às novas regras de endereçamento, este projeto, cuja operacionalização está dependente da disponibilização da plataforma da AMA e dos protocolos que forem estabelecidos, terá ainda de ser desenvolvido tendo em consideração o projeto das “Notificações eletrónicas no Portal das Finanças”, relativo ao novo meio de notificação/citação fiscal criado recentemente através do aditamento do artigo 38.º-A ao CPPT, introduzido pelo artigo 297.º da Lei nº 71/2018, de 31/12 (Lei do OE/2019).</p> <p>Por via destes novos serviços, deixará de necessitar de ser autonomamente implementada a medida Simplex #169/2016 Notificações fiscais eletrónicas para não residentes, uma vez que os mesmos criarão as condições para que possam ser disponibilizadas as citações e notificações eletrónicas aos contribuintes não-residentes através de suporte eletrónico, dispensando a obrigatoriedade de nomeação de representante fiscal.</p>
Processos inspetivos fiscais online	Introduzir a desmaterialização do procedimento inspetivo, proporcionando aos contribuintes inspecionados, a disponibilização, na sua área do Portal das Finanças, de todas as fases do procedimento inspetivo a que venham a estar sujeitos, garantindo também o acesso ao histórico do procedimento.
Pagamento em prestações no Portal das Finanças de dívidas em execução fiscal	Disponibilização do acesso no Portal de Finanças para submissão de pedido de pagamento a prestações de dívidas em execução fiscal. Esta medida tem por objetivo a simplificação da interação dos contribuintes com a AT e simultaneamente reduzir o atendimento nos serviços locais.



1. Atividades desenvolvidas em 2018 – Avaliação da execução

➤ Resumo da execução das atividades por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Nº atividades 2018		Nº de atividades - execução 2018			
	Planeadas	Eliminadas	Avaliadas	Totalmente concluídas	Parcialmente concluídas	Não executadas
AAP	4	0	4	4	0	0
AGCI	2	0	2	2	0	0
AGI	4	0	4	4	0	0
AGOC	3	0	3	3	0	0
AJTFF	2	0	2	2	0	0
ASA	2	0	2	2	0	0
ASI	7	0	7	7	0	0
CEF	11	0	11	11	0	0
DSA	8	0	8	6	2	0
DSAFA	4	0	4	4	0	0
DSAI	9	0	9	9	0	0
DSC	5	0	5	5	0	0
DSCPAC	16	0	16	10	5	1
DSCC	3	0	3	3	0	0
DSCJC	4	0	4	4	0	0
DSCRI	7	0	7	7	0	0
DSF	4	0	4	4	0	0
DSGCT	8	0	8	8	0	0
DSGR	5	0	5	5	0	0
DSGRF	4	0	4	1	2	1
DSGRH	8	0	8	8	0	0
DSIE	6	0	6	6	0	0
DSIECIV	12	0	12	12	0	0
DSIFAE	8	0	8	7	1	0
DSIMI	9	0	9	9	0	0
DSIMT	7	0	7	7	0	0
DSIRC	5	0	5	4	1	0
DSIRS	2	0	2	2	0	0
DSIVA	8	0	8	6	2	0
DSJT	5	0	5	5	0	0
DSL	7	0	7	7	0	0
DSPCG	9	0	9	8	0	1
DSPCIT	6	0	6	6	0	0
DSR	6	0	6	3	3	0
DSRA	8	0	8	8	0	0
DSRC	8	0	8	8	0	0
DSRI	6	0	6	6	0	0
DSTA	6	0	6	6	0	0
DSTAL	5	0	5	5	0	0
UGC	6	0	6	6	0	0
Total	249	0	249	230	16	3

► Execução detalhada das atividades inicialmente planeadas

Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Reforçar o combate à fraude e evasão fiscal	Identificar riscos de incumprimento fiscal	DSGR	100
	Propor medidas de redução do risco		100
	Avaliar o impacto das medidas de redução do risco		100
Assegurar o cumprimento declarativo e de liquidação	Otimizar e implementar os sistemas de liquidação	DSIMI	100
	Controlar os benefícios fiscais e as isenções informatizadas		100
	Controlar as inscrições/atualizações das matrizes		100
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		100
Selecionar sujeitos passivos para investigação	Analisar projetos	DSIFAE	100
	Realizar estudos		100
Aumentar a eficácia e a eficiência nas atividades de controlo desenvolvidas no âmbito da atividade antifraude	Elaborar e atualizar instruções e manuais	DSAFA	100
Garantir uma gestão de risco mais eficaz e eficiente, que conduza a um nível equivalente de controlos aduaneiros e fiscais, no território português e UE	Executar funções de análise de risco em matéria de segurança e proteção (DSE-Declaração Sumária de Entrada)	DSAFA	100
Otimizar a cooperação institucional com entidades externas e a área da investigação criminal	Promover a cooperação administrativa entre a AT e outras entidades, tendo em vista a troca regular de informações relativas à luta contra a fraude	DSAFA	100
Otimizar processos e recursos	Efetuar o controlo das viaturas	DSAFA	100
Incrementar e favorecer o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e aduaneiras e a eficácia das ações inspetivas	Realizar auditorias internas e externas	UGC	100
	Analisar e avaliar a qualidade dos relatórios de auditoria		100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Potenciar a informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	Elaborar folhetos informativos e de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC	100
	Gerir o conteúdo do Portal da AT (internet e intranet) e colaborar com outras entidades nesse âmbito		50
Potenciar a informação facultativa e de apoio ao cumprimento voluntário	Enviar e disponibilizar informação facultativa de apoio ao cumprimento voluntário	DSCPAC	100
	Apoiar o cumprimento		100
	Responder a pedidos e-balcão (CRM)		100
Contribuir para o aumento do cumprimento voluntário	Propor ações que visem o cumprimento voluntário	DSGR	100
	Avaliar os resultados da gestão do risco		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
Promover o cumprimento do dever de pagamento voluntário e a regularização dos incumprimentos	Promover planos de agilização de procedimentos e controlo da antiguidade da dívida	DSGCT	100
	Analisar e tratar os dados. Disponibilizar informação de gestão		100
	Elaborar instruções aos Serviços		100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Melhorar a eficácia no apoio laboratorial prestado	Estudar e aplicar novos métodos de análise	DSTAL	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
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário em IRC	Desenvolver projetos informáticos da campanha da Declaração Modelo 22	DSIRC	100
Elaborar o PNAITA da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes.	Elaborar o instrumento de gestão (PNAITA)	DSPCIT	100
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da ITA		100
Incrementar o cumprimento voluntário das obrigações fiscais e 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
Selecionar contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	Realizar 8 seleções de contribuintes para inspeção, com base em critérios pré-definidos	DSPCIT	100
Realizar processos de investigação	Realizar diligências em processo de inquérito	DSIFAE	100
	Realizar ações de investigação		100
Aumentar os níveis de cumprimento voluntário	Controlar o cumprimento das obrigações declarativas dos titulares de rendimentos da diretiva da poupança	DSRI	100
	Controlar o crédito de imposto por dupla tributação internacional		100
Aumentar a eficácia dos serviços	Elaborar instruções administrativas	DSRA	100
	Acompanhar os níveis de desempenho das alfândegas e propor medidas corretivas		100
Reforçar a cooperação institucional	Participar nas reuniões das instituições comunitárias e em ações promovidas pelo Programa Alfândegas 2020	DSRA	100
	Desenvolver as ações necessárias e adequadas para a implementação do CAU		100
	Elaborar requisitos do utilizador no âmbito dos procedimentos declarativos aduaneiros		100
Aumentar a eficácia e eficiência da Inspeção Tributária e Aduaneira	Realizar correções monetárias	DSIFAE	100
	Realizar ações com ordens de serviço		100
	Realizar ações de prevenção		100
Promover a plena ocupação dos postos de trabalho e aplicar os mecanismos de evolução nas carreiras	Acompanhar o estágio dos técnicos de administração tributários adjuntos	DSGRH	100
	Concluir o procedimento de nomeação das chefias tributárias		100
Promover a melhoria dos procedimentos, processos e serviços da AT e a valorização profissional	Realizar formação interna para aumentar a capacitação profissional	DSCPAC	30
Concretizar o plano anual de atividades do ano em curso de acordo com as prioridades definidas e acordadas com a AT assegurando o cumprimento dos prazos dos projetos sob responsabilidade do serviço que coordena	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	AGI	100
	Diligenciar a execução prioritária das atividades definidas como relevantes para este objetivo	AJTFF	100
	Controlar a execução dos projetos	AGCI	100
Garantir níveis de disponibilidade adequados para os sistemas de informação de suporte à AT	Gerir plataformas	AAP	100
	Resolver incidentes	AGI	100
	Assegurar o cumprimento dos <i>standards</i> e metodologias definidas para o desenvolvimento das aplicações	AGCI	100
	Planear, conceber e acompanhar o ciclo de vida dos projetos	ASA	100
Promover a melhoria contínua dos processos sob a responsabilidade do serviço assegurando o cumprimento das normas internas	Cumprir normas e <i>standards</i>	AGI	100
	Cumprir as normas definidas na metodologia em vigor na AT	AJTFF	100
	Controlar os consumíveis	AAP	100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Promover a renovação e atualização tecnológica das infraestruturas de suporte à AT	Renovar componentes de infraestrutura	AAP	100
Promover as ações necessárias tendentes a uma redução da taxa de incidência de anomalias verificadas na planificação das cadeias	Verificar sequência das cadeias planeadas no CONTROL-M	AGOC	100
Otimizar processos e recursos	Manter atualizado o planeamento das tarefas de migração para o novo sistema operativo dos postos de trabalho	AGOC	100
Garantir o acompanhamento dos projetos e o bom funcionamento dos sistemas de informação e de gestão	Elaborar a Pauta de Serviço, mantendo-a permanentemente atualizada	DSTA	100
Incrementar medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa e de racionalização de procedimentos	Instruir, apreciar e apresentar proposta de concessão da autorização do estatuto de exportador autorizado	DSTA	100
	Analisar e participar na elaboração das propostas de legislação comunitária		100
Otimizar processos e recursos	Garantir maior utilização do GPS e a diminuição progressiva de impressão de cópias para arquivo em papel	DSJT	100
	Monitorizar as infrações tributárias e aduaneiras		100
Conceber e desenvolver aplicações informáticas	Analisar e avaliar aplicações informáticas	DSGCT	100
	Responder com celeridade a solicitações internas		100
Assegurar a elaboração e monitorização dos instrumentos de Gestão da AT	Elaborar os instrumentos de gestão da AT	DSPCG	100
Implementar a uniformização dos procedimentos e a otimização dos recursos	Elaborar/Atualizar instruções e folhetos de licenciamento e controlo de produtos industriais e estratégicos	DSL	100
	Elaborar inventário de documentação concluída		100
Promover a cooperação e a adoção das melhores práticas de controlo, métodos e instrumentos de trabalho	Realizar ações de sensibilização/formação às empresas sobre licenciamento de bens de duplo uso	DSL	100
	Conferir/verificar os processos concluídos		100
Desenvolver sistemas de controlo de gestão e otimizar recursos	Continuar a construção do Painel Executivo	DSPCG	100
	Aplicar o diagnóstico TADAT à AT		100
	Apresentar proposta de reporte de informação pelas Alfandegas e DF		0
Assegurar o cumprimento dos objetivos definidos para as diferentes UO da AT com respeito pelas disposições legais e regulamentares	Realizar auditorias internas	DSAI	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		100
	Realizar ações de formação específica em auditoria interna		100
Fomentar e operacionalizar o cumprimento da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC)	Monitorizar e avaliar o controlo interno da gestão no âmbito do PGRIC, bem como as propostas de alteração do mapeamento de riscos incluídas em relatórios de auditoria sancionados	DSAI	100
	Analisar as situações denunciadas no âmbito do PGRIC		100
	Efetuar o acompanhamento no âmbito da medida 12 do Plano de Ação da AT em matéria de segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade fiscal. Monitorizar os privilégios de acesso aos sistemas informáticos da AT atribuídos a utilizadores externos		100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Garantir a implementação das recomendações e propostas por parte das diferentes UO da AT	Proceder ao acompanhamento da implementação das recomendações e propostas mencionadas em relatórios de entidades externas (IGF, TC e departamentos da UE) e contidas nos relatórios das auditorias internas realizadas pela DSAI	DSAI	100
Assegurar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho à AT e respetivos efeitos	Responder aos pedidos de esclarecimento decorrentes da aplicação do SIADAP à AT	DSGRH	100
	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP		100
Assegurar a elaboração/aplicação dos diplomas relativos às carreiras gerais e especiais, bem como os demais diplomas relativos à gestão de pessoal	Apresentar despacho de Regulamento de horário, 10 dias após a entrega da audição das estruturas sindicais	DSGRH	100
	Emitir orientações para uniformização de procedimentos ou esclarecimentos sobre a aplicação da Lei		100
Otimizar as medidas de afetação/reafectação dos trabalhadores, no âmbito das políticas de gestão de pessoal e os recursos em geral	Proceder à afetação dos trabalhadores, por iniciativa dos serviços	DSGRH	100
	Elaborar o Balanço Social de 2017		100
Agilizar a contratação pública	Agilizar os procedimentos	DSGRF	100
Assegurar a gestão do funcionamento e segurança do pessoal, instalações e equipamentos da AT	Elaborar relatórios de inspeção técnica a instalações da AT	DSIE	100
	Recolher diariamente informação sobre pedidos de intervenção em instalações e equipamentos e propostas de resolução		100
	Reduzir os tempos de espera na resolução das anomalias de funcionamento de instalações e equipamentos. Realizar a manutenção dos equipamentos passivos de combate a incêndios e eletromecânicos. Implementar planos de emergência nos edifícios da AT		100
Assegurar a implementação do plano de reestruturação da AT e a execução de pequenas obras de conservação/reparação no parque imobiliário	Realizar as obras de conservação em imóveis do parque imobiliário da AT	DSIE	100
	Continuar o processo de implementação da Nova Imagem da AT		100
Otimizar processos e recursos	Implementar novas funcionalidades no SGF	DSF	100
Promover a aprendizagem informal e assegurar a gestão do conhecimento	Realizar e participar em atividades temáticas de debate e troca de boas práticas	DSF	100
Assegurar a realização de estudos/projetos de remodelação/reinstalação e garantir a organização do cadastro e gestão patrimonial	Efetuar o levantamento dos dados dos imóveis próprios e arrendados afetos à AT e sua inscrição nas bases de dados DSIE e SIIE	DSIE	100
Reforçar a cooperação institucional e otimizar processos e recursos	Organizar e participar em eventos	DSCRI	100
Promover a simplificação dos processos e otimizar os recursos	Elaborar Relatório de Levantamento do Processo Seleccionado	DSRC	100
	Elaborar o Manual de Utilizador do SGRC (Inscrição e Alteração Normal - Pessoa Singular)		100
	Promover a realização de processos		100
Desenvolver mecanismos que permitam reduzir os custos de contexto	Elaborar proposta de reformulação dos efeitos da passagem dos Representantes Fiscais à situação de "Não Residentes"	DSRC	100
Otimizar processos e recursos	Avaliar os gastos em economato	DSGCT	100
	Gerir o inventário da documentação	DSIVA	100
	Reduzir os consumíveis		100
	Reduzir os consumíveis	DSCPAC	100
	Controlar e monitorizar os custos	DSGRF	80
Promover a eficiência da área da cobrança	Identificar processos com potencial de simplificação	DSCC	100

Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Desmaterializar os boletins itinerários	Desenvolver a aplicação informática	DSGRF	0
Criar painel de indicadores, <i>dashboard</i> de gestão financeira	Contribuir para a criação do painel de indicadores	DSGRF	90

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Apoiar os serviços da AT na tramitação dos processos de contencioso e infrações tributárias	Elaborar instrumentos de gestão e documentos metodológicos	DSJT	100
	Elaborar instruções		100
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Responder atempadamente a pedidos formulados no âmbito do EMCS	DSIECIV	100
	Apreciar e responder atempadamente aos pedidos formulados pelos clientes externos e internos		100
	Reconhecer atempadamente as isenções de ISP		100
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto e instituir medidas de reforço do controlo	Realizar varejos a entrepostos fiscais	DSIECIV	100
	Elaborar ofícios circulados e instruções administrativas		100
	Atualizar capítulos do Manual dos IEC		100
Melhorar o desempenho da DSIECIV na apreciação dos processos de contencioso administrativo e na eficácia global do serviço	Atualizar o inventário da documentação	DSIECIV	100
	Apreciar recursos hierárquicos		100
	Reduzir os consumíveis		100
Participar e cooperar com outros organismos internacionais e administrações fiscais de outros Estados Membros	Participar em reuniões internacionais	DSIECIV	100
	Responder atempadamente aos pedidos formulados no âmbito do EMCS		100
	Participar em reuniões e <i>workshops</i> realizados no âmbito do Programa Fiscalis		100
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Apreciar e responder aos pedidos dos operadores económicos sobre a emissão de Informações Pautais Vinculativas (IPV)	DSTA	100
	Elaborar instruções administrativas		100
Aperfeiçoar o tratamento, avaliação e difusão documental	Proceder aos registos e rever os registos	CEF	100
	Efetuar a edição das publicações eletrónicas		100
	Efetuar a edição de informação eletrónica		100
Assegurar a qualidade do serviço prestado e otimizar os recursos	Elaborar pareceres sobre o enquadramento jurídico tributário	CEF	100
	Preparar as edições do Boletim CTF e dos Cadernos de CTF		100
	Participar em ações de formação		100
Assegurar o desempenho das atribuições de âmbito internacional	Participar nas reuniões de âmbito internacional	CEF	100
	Negociar CDT		100
Reduzir o tempo de resposta às solicitações de âmbito interno e internacional	Elaborar pareceres e informações	CEF	100
	Assegurar a representação da AT na OCDE e UE		100
	Responder aos questionários da UE / OCDE		100
Melhorar os tempos médios de resposta e o grau de satisfação dos clientes	Realizar análises laboratoriais de forma mais célere	DSTAL	100
	Elaborar o inventário da documentação concluída		100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Aumentar a produtividade em IRS e otimizar recursos	Atualizar o inventário da documentação concluída	DSIRS	100
Diminuir os prazos médios de resposta em IRS	Analisar e responder aos pedidos dos tribunais	DSIRS	100
Apoiar os sujeitos passivos no cumprimento das respetivas obrigações fiscais	Resolver processos de consulta	DSIVA	100
	Resolver processos de informação vinculativa		100
Melhorar o desempenho na área do Contencioso Administrativo	Resolver processos de revisão oficiosa	DSIVA	85
	Resolver processos de recurso hierárquico		85
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Estudar e divulgar orientações genéricas e analisar e responder a pedidos de informações vinculativas	DSIMI	100
	Concluir processos com melhores níveis de desempenho		100
	Elaborar o inventário da documentação concluída		100
	Realizar estudos e análises	DSIMT	100
	Analisar/tratar processos		100
Aumentar a qualidade da avaliação	Monitorizar o trabalho desenvolvido	DSA	100
	Processar as remunerações e honorários dos peritos avaliadores até ao 15º dia de cada mês		100
	Realizar ações de formação e atualização dos peritos avaliadores		100
Melhorar o apoio ao contribuinte	Responder aos pedidos solicitados pelos contribuintes através do e-balcão	DSC	100
	Calcular a produtividade média individual		100
	Rever e uniformizar a documentação a emitir ao contribuinte da responsabilidade da DSC		100
Reduzir o tempo de resposta nos processos técnicos da UO	Reduzir as divergências na conta corrente, através da autorização de saldos nulos e devedores divergentes	DSC	100
	Responder aos pedidos de esclarecimentos aos serviços		100
Melhorar a eficiência dos serviços	Monitorizar o tempo médio de resposta ao e-balcão	DSR	87,8
	Controlar o cumprimento do prazo de pagamento de reembolsos IRS		100
	Rever as FAQ para as questões mais frequentes		80
Reduzir o prazo de pagamento de reembolsos de IVA	Auditar o cumprimento de prazos de pagamento de reembolsos	DSR	100
	Promover a conclusão do processo de reembolsos a Não Residentes		99
	Monitorizar os resultados da ITA na conclusão de processos de reembolsos e restituições de IVA		100
Assegurar a qualidade, fiabilidade e atualização dos dados do Sistema de Gestão de Registo de Contribuintes	Definir os critérios de seleção com vista à cessação oficiosa de atividade	DSRC	100
	Definir os critérios de seleção com vista aos reenquadramentos de IVA		100
	Elaborar/rever FAQ		100
Aumentar a capacidade de resposta e de informação ao contribuinte	Responder a solicitações dos contribuintes e dos serviços	DSRC	100
Otimizar os tempos de resposta e a organização e utilização dos recursos	Analisar e dar resposta às questões formuladas via e-balcão	DSPCIT	100
	Elaborar o inventário da documentação concluída		100
Reduzir o número de processos e agilizar a troca de informação no âmbito da cooperação internacional	Analisar os processos de contencioso (Recursos Hierárquicos e revisões oficiosas)	DSRI	100
	Analisar os processos de reembolsos internacionais		100

Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Evitar a ocorrência de prescrições em processos disciplinares por motivo imputável ao instrutor ou à unidade orgânica	Instruir processos disciplinares	DSCJC	100
	Participar, aos órgãos de instrução criminal, factos suscetíveis de constituírem crime		100
Reduzir os tempos de resposta nos serviços prestados	Apreciar e responder atempadamente às solicitações efetuadas por operadores económicos, cidadãos e outras entidades	DSRA	100
	Acompanhar os níveis de desempenho das alfândegas e propor medidas corretivas		100
Elaborar orientações para a correta aplicação do imposto e participação em Grupos de Trabalho nacionais e internacionais	Participar em reuniões no Conselho, na Comissão, no Comité IVA e no Programa Fiscalis	DSIVA	100
	Participar em Grupos de Trabalho		100
Otimizar as intervenções em processos judiciais da responsabilidade da DSCJC	Representar a AT nos tribunais administrativos, fiscais, arbitrais e outros	DSCJC	100
Otimizar os processos e recursos	Prestar apoio jurídico	DSCJC	100
Aumentar a eficiência no atendimento telefónico	Responder às questões formuladas telefonicamente pelos contribuintes e operadores económicos para o CAT Central	DSCPAC	88
	Apoiar a estrutura de atendimento telefónico (serviços regionais e locais)		0
Potenciar a qualidade do serviço de atendimento e suporte técnico de 1ª Linha	Efetuar o atendimento telefónico e diagnosticar os incidentes comunicados	AGOC	100
Reduzir os tempos de tramitação processual	Responder a solicitações dos contribuintes, tribunais, outras unidades orgânicas e Gabinetes Ministeriais	DSJT	100
Reduzir o Tempo Médio de Conclusão e de Resposta	Acompanhar as pendências	DSGCT	100
	Melhorar a qualidade das informações		100
Diminuir os prazos médios de resposta em IRC e otimizar os recursos	Analisar e responder a informações vinculativas	DSIRC	100
Otimizar os tempos de resposta e a organização e utilização de recursos	Responder a questões e-balcão	DSIFAE	81,6
Reduzir os tempos de tramitação processual	Analisar e recuperar os processos de revisão administrativa	UGC	100

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Facilitar a interação com o contribuinte, reforçando o acompanhamento e minimizando os tempos de resposta (online e presencial)	Apoiar os contribuintes e operadores económicos e prestar informação tributária	DSCPAC	51
	Apoiar os contribuintes e operadores económicos no cumprimento voluntário das obrigações fiscais		41
Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos, agentes económicos e operadores	Diligenciar a célere execução das atividades definidas como prioritárias para este objetivo	ASA	100
	Gerir bases de dados	AAP	100
	Otimizar a operabilidade, disponibilidade e usabilidade dos sistemas	DSAI	100
Assistir os contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais	Aplicar e implementar programas de assistência	UGC	
	Avaliar o grau de satisfação dos contribuintes		100
Racionalizar a tramitação processual	Apreciar e responder atempadamente às solicitações efetuadas por operadores económicos, cidadãos e outras entidades	DSRA	100

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos			
Objetivos	Atividades	UO	Realização
Garantir a difusão de informação e reduzir os tempos de resposta aos agentes económicos	Atualizar toda a informação constante da Página da AT, quer na área agrícola, quer na área industrial	DSL	100
	Informar e apoiar os operadores económicos no cumprimento das suas obrigações		100
Promover a melhoria dos procedimentos, processos e serviços da AT e a valorização profissional	Atualizar a 31-12-2017 o inventário de documentação concluída	DSPCG	100
	Promover o inquérito anual de avaliação da satisfação dos utilizadores do canal internet		100
	Realizar auditorias de qualidade		100
Aumentar a produtividade em IRC	Realizar processos	DSIRC	100
	Analisar e-mails		100
	Analisar os processos de Contencioso Administrativo		100
Aumentar o grau de satisfação do contribuinte	Efetuar atendimento eletrónico e formular alertas via SMS, e-mail e Portal das Finanças	DSIMI	95,1
	Realizar processos instaurados		100
	Recuperar saldos dos processos		100
	Controlar e acompanhar as solicitações efetuadas por e-mail	DSIMT	100
	Controlar e acompanhar as solicitações através do e-balcão		100
	Responder a pedidos de informações vinculativas		100
Melhorar o desempenho do serviço e otimizar os recursos	Avaliar os prédios urbanos	DSA	100
	Responder a pedidos de esclarecimento de contribuintes ou de outros serviços		100
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Recuperar processos de anos anteriores	DSA	100
	Realizar processos instaurados em 2018		81,3
	Monitorizar a taxa de reclamação de primeiras avaliações		96
Promover a simplificação dos processos e otimizar os recursos	Quantificar a informação produzida na UO	DSCC	100
Aumentar o grau de satisfação do cidadão	Analisar / Tratar os pedidos de certificação e certificados	DSRI	100
	Decidir pedidos de informação vinculativa		100
Promover e assegurar a cooperação com entidades externas e a representação da AT	Apurar as receitas mensais das Regiões Autónomas	DSCC	100
Reforçar a cooperação institucional	Elaborar os relatórios das reuniões	DSL	100
Otimizar processos e recursos	Gerir o inventário da documentação	DSRI	100
Garantir a realização de ações de cooperação e assistência técnica com outras administrações aduaneiras, no âmbito de programas	Assegurar a cooperação e assistência técnica no âmbito de programas comunitários	DSCRI	100
Coordenar a representação da AT em reuniões e eventos nacionais e internacionais.	Organizar e participar em reuniões internacionais de alto nível	DSCRI	100
	Assegurar a participação em reuniões e eventos internacionais		100
Promover a melhoria dos procedimentos, processos e serviços da AT e a valorização profissional	Criar FAQ, folhetos informativos, instruções e informações aos serviços	DSCPAC	100
	Implementar o Sistema Emissão de certidões/DUC		100

Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

Objetivos	Atividades	UO	Realização
Facilitar a interação com o contribuinte, reforçando o acompanhamento e minimizando os tempos de resposta (online e presencial)	Gerir e acompanhar o sistema e-fatura/sorteio	DSCPAC	100
	Incrementar o pedido de faturas com NIF		100
	Promover a Integração do CRM com o SIGA +		100
Garantir níveis de segurança adequados	Analisar riscos de segurança	ASI	100
	Controlar os vírus informáticos		100
	Administrar a <i>firewall</i> de <i>webservices</i>		100
Melhorar a Gestão de Utilizadores da AT	Incluir <i>roles</i> funcionais no SGU	ASI	100
	Efetuar a adaptação à tabela oficial de códigos dos serviços		100
Administrar o sistema de proteção da mobilidade dos utilizadores	Administrar a plataforma de VPN para acesso dos utilizadores das Lojas do Cidadão	ASI	100
	Administrar a plataforma de VPN para acesso dos utilizadores da AT		100
Assegurar a coordenação e preparação de informação solicitada por organismos externos	Elaborar a síntese do apuramento da despesa fiscal	DSPCG	100
	Participar na elaboração do TAS-OCDE		100
Dar continuidade à execução das ações conducentes à acreditação do Laboratório da AT (sistema da qualidade)	Realizar análises interlaboratoriais no âmbito do CLEN (<i>Customs Laboratories European Network</i>) para a validação e posterior acreditação de métodos de análise	DSTAL	100
	Validar métodos de análise		100
Promover a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento de competências de dirigentes, chefias e demais colaboradores da AT	Executar o plano de atividades de aprendizagem	DSF	100
Promover e assegurar a cooperação aduaneira bilateral e multilateral e assistência técnica com os países da CPLP	Coordenar, dinamizar e acompanhar os programas PICAT, PICATFin e ações <i>ad hoc</i>	DSCRI	100
	Desenvolver e acompanhar o Programa PICAT V		100
	Atualizar e dinamizar o Site das Alfândegas da CPLP		100
Aumentar a produtividade e os níveis de desempenho nas UO	Atualizar o inventário de documentação concluída	UGC	100

2. Avaliação do sistema de controlo interno

Questões	Aplicado			Fundamentação	Serviço responsável
	Sim	Não	N/A		
1 – Ambiente de controlo					
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	x			Sim. O art.º 31.º da Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, comete à DSAI a avaliação do cumprimento das políticas e procedimentos de controlo interno da AT.	DSAI
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	x			As auditorias internas e outras ações de controlo verificam permanentemente a legalidade, a regularidade e desempenho das unidades orgânicas visadas. Durante o ano de 2018, foram realizadas 63 auditorias internas que abrangeram todos os tipos de serviços da AT.	DSAI
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	x			Os recursos humanos da DSAI têm uma formação superior diversificada, sendo provenientes de várias carreiras profissionais, detendo alguns experiência profissional em vários serviços da AT e todos os anos frequentam ações de formação específica em auditoria interna, para além da formação em áreas técnicas.	DSAI
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 dos trabalhadores da AT define claramente os valores éticos e de integridade. O PGRICIC contém uma matriz de riscos e medidas preventivas dedicada à área comportamental, transversal a todos os serviços. A AT tem elaborada, também, uma Carta do Utente, disponível no Portal das Finanças e afixada nos serviços locais.	DSAI/ RH
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	x			O sistema de formação permanente aplicado na AT identifica as áreas funcionais carenciadas de formação e define as prioridades na sua intervenção, os programas e as soluções de aprendizagem. Em regra, as ações desenvolvidas, em 2018, centraram-se nas questões ligadas à temática da eficiência, eficácia, qualidade e produtividade, potenciando as competências dos colaboradores da AT numa perspetiva que acolheu a inovação e a proximidade na sua relação com os cidadãos e as empresas.	RH
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	x				RH
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	x			Sim, para além das auditorias internas da DSAI, a AT foi objeto de avaliação igualmente pela IGF, TC, e Comissão Europeia. No caso da IGF, foram abrangidas temáticas relativas aos sistemas de controlo nas áreas de negócio do IRC, IRS, IVA, benefícios fiscais, entre outras. O TC avaliou a AT, no âmbito do FET. No que diz respeito à CE, a AT foi inspecionada pela DGO (Estratégia de controlo do valor aduaneiro, contabilidade B e correções na contabilidade A), pela DG SANTE (Controlos oficiais a produtos de origem animal) e pela DG TAXUD (monitorização no âmbito dos regimes preferenciais e controlo de origem).	DSAI

2 – Estrutura organizacional					
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	x				RH
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	x			Foi concretizada a avaliação em sede de SIADAP 2, abrangendo todos os dirigentes e chefias tributárias da AT em 2018. Os restantes trabalhadores irão ser avaliados em SIADAP 3, relativamente ao ciclo 2017/2018, apenas em 2019.	RH
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma Ação de formação?	x			Em 2018, 82,6% dos trabalhadores da AT frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.	RH
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço					
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x			Sim. No caso da DSAI, existe um Manual de Auditoria, em uso na direção de serviços desde 2012, que abrange quer os procedimentos e processos de concretização dos seus produtos de controlo interno, quer os mecanismos de controlo e avaliação de serviços-tipo, quer ainda, de reforço de conduta dos seus recursos humanos.	DSAI/ RH/ RF
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x				RF
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	x			É elaborado um Plano Anual de Compras (PAC), o qual é enviado à UMC do Ministério das Finanças, para que, no âmbito das competências daquela UMC, seja elaborado o Plano Ministerial de Compras (PMC).	RF
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) ou funções (área aduaneira).	RH
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x				RH
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?		x		Todos os Macroprocessos [MP] da AT estão identificados e descritos, ainda que só parte estejam concluídos, no quadro da [ISO 9001]. Assim, os concluídos e disponíveis nos canais internos [intranet], são alvo de auditorias anuais.	DSPCG
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?			x	Existem redundâncias entre os circuitos analógicos e digitais. A desmaterialização da gestão documental já suporta e normaliza parte significativa do circuito, sendo de realçar que a quase totalidade dos circuitos associados à gestão de imposto, Inspeção e Justiça, se encontram suportados pelos sistemas aplicacionais centrais.	DSPCG
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x			Sim, existe um PGRCIC na AT e é elaborado pela DSAI desde o início da sua obrigatoriedade (2010), tendo esta DS procedido à sua atualização periódica até à presente data. Adicionalmente, durante o ano de 2018, no âmbito da sensibilização para as matérias em causa, a DSAI concretizou um plano de sensibilização para cerca de 300 dos seus dirigentes chefias, responsáveis de serviços de todos os distritos do país.	DSAI

3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x		Sim, a AT realiza através da DSAI a monitorização do PGRCIC, motivando todas as UO a seguirem o plano e a implementarem as medidas de eliminação e mitigação dos riscos nele contidas. Anualmente, conforme determinação legal veiculada através de recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), procede à elaboração de um relatório de execução no qual apresenta os resultados da implementação dessas medidas em toda a organização.	DSAI
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			SI
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x			SI
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	x			SI
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	x			SI
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	x			SI
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	x		Não existe informação salvaguardada nos computadores pessoais apenas nos servidores e estes dados são guardados diariamente de acordo com a política de <i>backup</i> .	SI
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	x		Estão implementados os controlos considerados adequados para a proteção da troca de informações e software. Não existindo o conceito de 100% de segurança, uma garantia neste âmbito será sempre condicionada.	SI

3. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes – SIAT

Questionário aos Utilizadores Gerais -2018

Data de Início: 2018-12-09

Data de Fim: 2018-12-23



1. Acesso ao Portal das Finanças

	Sim	Não
1.1 Acedeu, em 2018, ao Portal das Finanças?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Como classifica o Portal quanto à:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
2.1 Facilidade de acesso	<input type="radio"/>				
2.2 Rapidez do sistema	<input type="radio"/>				
2.3 Facilidade em encontrar a informação /serviço pretendido	<input type="radio"/>				
2.4 Clareza de conteúdos e de regras de preenchimento dos formulários	<input type="radio"/>				
2.5 Fiabilidade e utilidade da informação	<input type="radio"/>				
2.6 Abrangência de serviços e informação disponibilizada	<input type="radio"/>				
2.7 Qualidade global	<input type="radio"/>				

3. Outros canais

	Sim	Não
3.1 Utilizou outros canais de contacto com a AT?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Atendimento Presencial

	Sim	Não
4.1 Utilizou o Atendimento Presencial?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Como o classifica quanto a:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
5.1 Profissionalismo e simpatia no atendimento	<input type="radio"/>				
5.2 Qualidade e clareza da informação disponibilizada	<input type="radio"/>				
5.3 Qualidade global	<input type="radio"/>				

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

6.1 Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
6.2 Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>
6.3 Dificuldade na utilização do Portal das Finanças	<input type="radio"/>
6.4 Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças	<input type="radio"/>

7. Serviço pretendido inexistente (descrição):

8. Centro de Atendimento Telefónico (CAT)

	Sim	Não
8.1 Utilizou o CAT?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Como o classifica quanto a:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
9.1	Profissionalismo e simpatia no atendimento telefónico	<input type="radio"/>				
9.2	Qualidade e clareza da informação prestada	<input type="radio"/>				
9.3	Qualidade global	<input type="radio"/>				

10. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal ?

10.1	Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
10.2	Obter mais informação mais detalhada	<input type="radio"/>
10.3	Dificuldade na utilização do Portal das Finanças	<input type="radio"/>
10.4	Serviço pretendido inexistente no Portal das Finanças	<input type="radio"/>

11. Serviço pretendido inexistente (descrição):

12. E-Balcão

		Sim	Não
12.1	Utilizou o E-Balcão?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Como o classifica quanto a:

		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau
13.1	Qualidade e clareza da informação disponibilizada	<input type="radio"/>				
13.2	Rapidez da resposta	<input type="radio"/>				
13.3	Qualidade global	<input type="radio"/>				

14. Qual o principal motivo que o levou a utilizar este canal ?

14.1	Maior confiança na informação prestada	<input type="radio"/>
14.2	Obter informação mais detalhada	<input type="radio"/>

15. Outros portais da Administração Pública (AP)

		Sim	Não
15.1	Acedeu, em 2018, a outros portais da AP?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

		Melhor	Idêntico	Pior	Sem opinião
16.1	Abrangência de serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.2	Facilidade de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.3	Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.4	Imagem gráfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.5	Confiança e Segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.6	Sistema de alertas e mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Sugestões de melhorias ou novos serviços a serem disponibilizados no Portal das Finanças (facultativo)

18. Qual a sua opinião sobre este questionário?

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

4. Ranking dos serviços homogêneos

Alfândegas - *ranking* referente a 2018

Ordem	Alfândega	Resultado do QUAR
1	Alfândega de Faro	122,29
2	Alfândega de Aveiro	121,99
3	Alfândega de Peniche	121,17
4	Alfândega de Aeroporto do Porto	120,87
5	Alfândega de Braga	120,40
6	Alfândega de Freixo	120,39
7	Alfândega de Ponta Delgada	119,23
8	Alfândega de Viana do Castelo	118,83
9	Alfândega de Funchal	118,02
10	Alfândega de Jardim do Tabaco	117,73
11	Alfândega de Alverca	116,97
12	Alfândega de Leixões	113,49
13	Alfândega de Aeroporto de Lisboa	110,01
14	Alfândega de Setúbal	108,01
15	Alfândega de Marítima de Lisboa	104,32

Direções de finanças – *ranking* referente a 2018

Ordem	Direção de finanças	Resultado do QUAR
1	DF Faro	120,45
2	DF Vila Real	119,48
3	DF Leiria	118,64
4	DF Porto	118,48
5	DF Aveiro	117,91
6	DF Angra do Heroísmo	117,68
7	DF Braga	117,27
8	DF Bragança	116,82
9	DF Viseu	116,35
10	DF Coimbra	116,22
11	DF Guarda	115,54
12	DF Ponta Delgada	113,92
13	DF Évora	113,80
14	DF Beja	113,14
15	DF Setúbal	112,98
16	DF Lisboa	112,72
17	DF Viana do Castelo	112,42
18	DF Castelo Branco	110,67
19	DF Horta	109,95
20	DF Santarém	108,89
21	DF Portalegre	108,32

Serviços de finanças Nível 1 – ranking referente a 2018

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Gondomar - 2 SF	233,89
2	Marco Canavezes	217,17
3	Lisboa - 03 SF	215,00
4	Odivelas	206,38
5	Vila Nova Famalicão - 2 SF	204,62
6	Paredes	202,07
7	Loures - 4 SF	191,77
8	Albufeira	190,70
9	Loures - 1 SF	188,41
10	Maia	187,67
11	Guimarães - 2 SF	183,33
12	Lisboa - 01 SF	182,78
13	Pacos De Ferreira	182,21
14	Lisboa - 09 SF	182,16
15	Guimarães - 1 SF	181,03
16	Cascais - 1 SF	179,69
17	Alenquer	177,90
18	Santo Tirso	176,82
19	Felgueiras	176,31
20	Sintra - 2 SF	171,99
21	Setúbal - 1 SF	169,13
22	Sintra - 4 SF	167,44
23	Loures - 3 SF	163,14
24	Barcelos	161,29
25	Penafiel	159,40
26	Matosinhos - 1 SF	158,64
27	Mac. Cavaleiros	158,53
28	Vila Nova Gaia - 3 SF	158,25
29	Faro	157,31
30	Vila Nova Gaia - 2 SF	156,18
31	Vila Franca Xira - 2 SF	155,29
32	Loulé - 2 SF	153,72
33	Sesimbra	153,44
34	Braga - 1 SF	152,92
35	Palmela	152,64
36	Almada - 3 SF	152,00
37	Matosinhos - 2 SF	151,91
38	Sintra - 3 SF	151,79
39	Albergaria-a-Velha	151,10
40	Alcobaça	149,64
41	Ourem	147,04
42	Cascais - 2 SF	146,75
43	Vila Nova Gaia - 1 SF	146,51
44	Águeda	146,32
45	Barreiro	146,13
46	Mafra	146,07
47	Ponta Delgada	145,86
48	Aveiro - 1 SF	145,56
49	Amadora - 1 SF	145,40
50	Gondomar - 1 SF	142,95
51	Oliveira de Azeméis	142,80
52	Lisboa - 07 SF	141,94
53	Vila Franca Xira - 1 SF	141,59
54	Loulé - 1 SF	141,23
55	Seixal - 2 SF	141,18
56	Lisboa - 11 SF	140,65
57	Porto - 05 SF	139,54
58	Leiria - 1 SF	138,81
59	Portimão	138,76
60	Leiria - 2 SF	138,43
61	Montijo	137,99
62	Fafe	137,56

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
63	Seixal - 1 SF	136,95
64	Vila Nova Famalicão - 1 SF	136,32
65	Valongo - 1 SF	135,21
66	Povoa Varzim SF	134,24
67	Lisboa - 05 SF	134,15
68	Porto De Mos	133,05
69	Moita	131,39
70	Ovar	130,92
71	Viseu	130,87
72	Lisboa - 10 SF	130,57
73	Torres Vedras	130,31
74	Almada - 2 SF	130,08
75	Oeiras - 2 SF	129,54
76	Oeiras - 1 SF	129,31
77	Silves	127,90
78	Coimbra - 1 SF	126,05
79	Cartaxo	125,56
80	Trofa	125,53
81	Pombal	124,46
82	Lisboa - 08 SF	124,10
83	Santarém	123,54
84	Almada - 1 SF	123,51
85	Lourinhã	121,88
86	Lagos	121,49
87	Amarante	121,22
88	Sta. Maria da Feira - 1 SF	120,84
89	Sintra - 1 SF	120,80
90	Braga - 2 SF	120,66
91	Vila do Conde	120,47
92	Sta. Maria da Feira - 3 SF	119,48
93	Cantanhede	119,46
94	Rio Maior	118,99
95	Lisboa - 02 SF	117,70
96	Porto - 01 SF	117,37
97	Lagoa (Algarve)	116,83
98	Setúbal - 2 SF	116,64
99	Sta. Maria da Feira - 2 SF	116,20
100	Marinha Grande	115,22
101	Vizela	114,68
102	Aveiro - 2 SF	114,58
103	Tavira	113,71
104	Ílhavo	112,41
105	S. João Da Madeira	112,29
106	Figueira da Foz - 2 SF	111,12
107	Santiago Cacem	110,28
108	Bragança	109,98
109	Caldas Rainha	109,64
110	Porto - 03 SF	109,53
111	Vale De Cambra	109,42
112	Olhão SF	109,40
113	Coimbra - 2 SF	109,26
114	Vila Verde	109,08
115	Elvas	109,02
116	Estarreja	108,61
117	Lisboa - 04 SF	105,73
118	Oliveira Hospital	105,72
119	Porto - 02 SF	105,27
120	Lisboa - 06 SF	103,00
121	Valongo - 2 SF	102,96
122	Lamego	102,80
123	Espinho	101,87
124	Amadora - 2 SF	101,70

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
125	Viana Castelo	101,49
126	Chaves	101,30
127	Anadia	101,18
128	Arcos Valdevez	100,99
129	Évora	100,17
130	Almeirim	98,86
131	Estremoz	98,50
132	Porto - 04 SF	97,16
133	Tomar	96,77
134	Seia	96,72
135	Odemira	94,46
136	Vila Real Santo António	93,32
137	Vila Real	93,07
138	Guarda	92,10
139	Peniche	90,92
140	Portalegre	90,82
141	Ponte De Lima	90,06
142	Ponte De Sor	89,27
143	Mangualde	89,20
144	Tondela	87,81
145	Castelo Branco - 1 SF	86,16
146	Torres Novas	83,59
147	Montemor-O-Novo	81,11
148	Beja	80,83
149	Abrantes	77,09
150	Angra Do Heroísmo	76,30
151	Serpa	64,58

Ordem (Corr)	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
152	Fundão	60,91
153	Entroncamento	58,27
154	Peso Régua	57,53
155	Covilhã	56,08
156	Gouveia	54,04
157	Praia Da Vitoria	51,75
158	Castelo Branco - 2 SF	46,49
159	Amadora - 3 SF	45,95
160	Azambuja	42,83
161	Lagoa (Acores)	41,84
162	Nazaré	41,70
163	Alcochete	41,66
164	Mirandela	40,50
165	Mealhada	39,82
166	Sta. Maria da Feira - 4 SF	39,02
167	Moura	38,97
168	Coruche	37,91
169	Horta	36,65
170	Montemor-O-Velho	34,66
171	Madalena (Pico)	34,14
172	Alcanena	33,04
173	Figueira da Foz - 1 SF	32,72
174	Bombarral	32,56
175	Ribeira Grande	31,89
176	Alcácer Do Sal	31,84
177	Grândola	31,77

Serviços de finanças Nível 2 – ranking referente a 2018

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
1	Pampilhosa Serra	239,03
2	Lousada	169,02
3	Melgaço	152,06
4	Fronteira	149,97
5	Esposende	135,98
6	Benavente	121,17
7	Paredes De Coura	120,55
8	Vimioso	119,27
9	Arruda Dos Vinhos	95,52
10	Montalegre	90,22
11	Miranda Do Douro	89,36
12	Crato	87,72
13	Sousel	86,59
14	Resende	85,93
15	Avis	85,44
16	Freixo Espada Cinta	83,90
17	Tabua	83,11
18	Belmonte	81,21
19	Gois	80,61
20	Oleiros	80,21
21	Sabrosa	78,95
22	Penedono	78,68
23	Baião	77,94
24	Mourão	76,46
25	Boticas	75,36
26	Cinfães	74,74
27	Aguiar Da Beira	74,00
28	Vinhais	72,65
29	Terras Do Bouro	72,55

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
30	Salvaterra de Magos	72,21
31	Murça	72,15
32	Meda	72,10
33	Vieira Do Minho	71,69
34	Ribeira De Pena	69,73
35	Fornos Algodres	69,69
36	Tabuaço	67,40
37	Sardoal	67,06
38	Murtosa	67,05
39	Mogadouro	66,86
40	Ourique	66,31
41	Idanha-A-Nova	66,29
42	Lajes Do Pico	66,21
43	Vila de Rei	66,02
44	Proença-a-Nova	64,58
45	Sta. Cruz Graciosa	63,60
46	Sernancelhe	62,99
47	Povoia De Lanhoso	62,76
48	Castanheira Pera	62,67
49	Portel	62,58
50	Figueira Castelo Rodrigo	61,25
51	Celorico De Basto	61,12
52	Sabugal	60,50
53	Sta. Marta Penaguião	60,19
54	Carrazada De Ansiães	60,10
55	Valpaços	60,10
56	Nelas	59,61
57	Corvo	59,50
58	Cabeceiras. De Basto	59,36

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
59	Velas	59,31
61	Trancoso	59,25
60	Mortágua	59,25
62	Monção	59,23
63	Mira	58,86
64	Penacova	58,81
65	Cadaval	58,57
66	Castro Marim	58,56
67	Mora	58,09
68	Castelo De Paiva	58,06
69	Ponte Da Barca	57,90
70	Valença	57,84
71	Calheta (Acores)	57,72
72	Arganil	57,36
73	Almeida	57,35
74	Pedrogão Grande	57,31
75	Mação	57,08
76	Mondim De Basto	56,87
77	Marvão	55,68
78	Vila Pouca De Aguiar	55,51
79	Monforte	55,40
80	Arouca	55,26
81	Torre De Moncorvo	54,07
82	Monchique	53,60
83	Pinhel	53,21
84	Alter Do Chão	52,85
85	Penela	52,64
86	Alcoutim	52,25
87	Vila do Porto	52,13
88	Almodôvar	51,71
89	Castro Daire	51,60
90	Sines	51,48
91	Vidigueira	51,32
92	Carregal Do Sal	50,99
93	Castro Verde	50,89
94	Ferreira Do Zêzere	50,38
95	Celorico Da Beira	49,73
96	Moimenta Da Beira	49,72
97	Vila Nova de Cerveira	49,49
98	Alvito	49,39
99	Lajes Flores	49,06
100	Vila Nova Foz Coa	48,61
101	Alandroal	47,73
102	Alvaiázere	47,63
103	Aljezur	46,96
104	Figueiró Vinhos	46,95
105	Soure	46,79
106	Golegã	46,58
107	Barrancos	46,30
108	Penamacor	46,23
109	Penalva Castelo	45,98
110	Batalha	45,79
111	Reguengos De Monsaraz	45,47
112	Sta. Comba Dão	45,41
113	Amares	45,30
114	Oliveira Frades	45,06
115	S. Pedro Do Sul	45,02
116	Ansião	44,86
117	Satão	44,34
118	Aljustrel	44,12
119	Caminha	43,99
120	Nordeste	43,89
121	S. Brás Alportel	43,20
122	Borba	42,70

Ordem	Serviço de Finanças	Tx real. Corr.
123	Sever Do Vouga	42,66
124	Alijo	41,81
125	Nisa	41,77
126	V. Franca Campo	41,53
127	Armamar	41,18
128	Ferreira Do Alentejo	40,94
129	Gavião	39,56
130	Castelo De Vide	39,47
131	Vagos	39,26
132	Arronches	39,20
133	Vila Flôr	39,15
134	Chamusca	39,03
135	Constância	38,96
136	S. Roque Pico	38,82
137	Vila Velha De Rodão	38,69
138	Redondo	38,51
139	Sta. Cruz Flores	38,41
140	Oliveira do Bairro	38,36
141	Tarouca	38,17
142	Vila Viçosa	38,09
143	Povoação	37,05
144	Viana Do Alentejo	36,99
145	Sertã	36,39
146	Mesão Frio	36,32
147	Alfandega Da Fé	36,23
148	Manteigas	35,91
149	Sobral de Monte Agraço	35,23
150	Mértola	35,18
151	Vila Nova de Poiares	35,09
152	Lousa	35,04
153	S. João Pesqueira	34,97
154	Arraiolos	34,89
155	Miranda Do Corvo	33,64
156	Óbidos	33,44
157	Vila do Bispo	33,36
158	Cuba	33,08
159	Alpiarça	32,43
160	Vila Nova de Paiva	32,03
161	Condeixa-A-Nova	31,92
162	Vila Nova da Barquinha	31,76
163	Vendas Novas	30,63
164	Vouzela	29,41
165	Campo Maior	20,92

5. Cooperação internacional

5.1. Representação no âmbito do Conselho da União Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
Conselho da UE - Assuntos Económicos e Financeiros			
Grupo Código de Conduta	Monitorização do Código de Conduta, lista europeia de jurisdições não cooperantes e revisão dos critérios do Código de Conduta	Lista europeia de jurisdições não cooperantes	9
Grupo das Questões Fiscais			
Grupo de Alto Nível			9
Grupo das Questões Fiscais - tributação direta	Matéria comum consolidada e tributação da economia digital		22
	Diretiva relativa à assistência mútua	Aprovada Diretiva (UE) 2018/822, do Conselho, de 25/05/2018 (DAC6)	4
Grupo do IVA	IVA (regime definitivo)	Diretiva (UE) 2018/1695 do Conselho, de 6 de novembro de 2018, que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado, no respeitante ao período de aplicação do mecanismo facultativo de autoliquidação em relação ao fornecimento ou prestação de certos bens e serviços que apresentam um risco de fraude e do mecanismo de reação rápida contra a fraude ao IVA Análise da proposta de definição dos princípios subjacentes à implementação do regime definitivo do IVA aplicável ao comércio intracomunitário de bens	3
	Proposta de Diretiva com medidas de simplificação do sistema do IVA nas trocas intracomunitárias e proposta de regulamento com trocas de informação	Aprovada Diretiva (UE) 2018/1910 do Conselho, de 4 de dezembro de 2018, relativa à harmonização e simplificação de certas regras do sistema do IVA nas trocas intracomunitárias; Aprovado Regulamento de Execução (UE) 2018/1912 do Conselho, de 4 de dezembro de 2018, no que respeita a certas isenções relacionadas com as operações intracomunitárias; Aprovado Regulamento (UE) 2018/1909 do Conselho, de 4 de dezembro 2018, relativo ao controlo das vendas à consignação	6
	Proposta de regulamento introduzindo medidas de reforço da cooperação administrativa no domínio do IVA e acordo com Noruega	Aprovado Regulamento (UE) 2018/1541, de 2 de outubro de 2018, que reforça cooperação administrativa no domínio do IVA; aprovado Acordo de cooperação com a Noruega	5
	Proposta de aplicação de <i>reverse charge</i> generalizado, mecanismo de reação rápida	Aprovada Diretiva (UE) 2018/1695, de 6 novembro 2018, relativa à prorrogação de vigência do mecanismo facultativo de autoliquidação e ao mecanismo de reação rápida; Aprovada Diretiva (UE) 2018/2057 do Conselho, de 20 de dezembro, relativa à aplicação temporária do mecanismo generalizado de autoliquidação	2
	Proposta de taxa normal mínima e taxas reduzidas nas publicações eletrónicas	Aprovada Diretiva (UE) 2018/912 do Conselho, de 22 junho 2018, relativa à taxa normal mínima; Aprovada Diretiva (UE) 2018/1713, de 6 novembro de 2018, relativa às taxas IVA aplicadas a livros e publicações eletrónicas	1
	Proposta de Diretiva do Conselho que altera a Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado, no que respeita ao tratamento das PME	Análise, pelas delegações dos vários Estados-membros, de uma Proposta de uma Diretiva do Conselho, visando alterar a Diretiva 2006/112/CE, de 28 de novembro e, de uma Proposta de Regulamento, alterando o Regulamento n.º 904/2010. Das medidas de simplificação dirigidas às PME subsiste a proposta de revisão do regime de isenção aplicável igualmente a sujeitos passivos não-estabelecidos	4
	Proposta de Diretiva e proposta de Regulamento com medidas de implementação das regras do comércio eletrónico		1
	Proposta de Diretiva criando obrigação declarativa para os prestadores de serviços de pagamento		1

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	Nº reuniões
Conselho da UE - Cooperação Aduaneira			
Grupo da Cooperação Aduaneira			
Penário	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Participação nos programas de atividades do GCA sob presidências búlgara e austríaca, nos quais se incluíram, designadamente, a conclusão do 8º Plano de Ação e a execução do 9º PA, bem como os projetos relativos ao reforço do contributo das alfândegas para a segurança interna, a atualização da estratégia para a cooperação aduaneira e a revisão do quadro legal da troca de informações entre os EM, Comissão, EUROPOL e FRONTEX	10
Grupo de Peritos	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Acompanhamento do plano de atividades, nomeadamente em matéria de operações conjuntas, no reforço do combate à criminalidade aduaneira. Reporte, acompanhamento e avaliação das operações	4
Ação 8.4 "Illicit Trafficking in Firearms"	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	A operação COLUMBUS II foi organizada no âmbito do EMPACT <i>Firearms</i> da EUROPOL, em cooperação com a FRONTEX, mas igualmente em estreita cooperação com alfândegas de alguns EM, entre as quais as alfândegas Portuguesas, que apoiaram a operação e integraram, em pleno, o NCC, que funcionou nas instalações da Guardia Civil, em Madrid, assim como as alfândegas de Espanha, Holanda e outras que, embora sem presença física no NCC, foram de especial relevância para a operação Esta operação teve como principais objetivos, continuar a explorar as capacidades de deteção e rastreio de navios perigosos, disponibilizadas pelos EFS da Frontex em especial em combinação com os sistemas aduaneiros e procurar identificar situações potenciais de alto risco, envolvendo navios de interesse (Vol), a fim de manter sob vigilância e/ou criar casos de investigações para follow-up	8
Ação 9.1 "Illegal Cigarette Production Sites Within EU"	Cooperação aduaneira no combate à criminalidade	Trabalhos em curso	2
Convenção de Nápoles			
Reunião de Coordenadores nacionais	Cooperação Aduaneira	Coordenação ao nível da União, em matéria de cooperação aduaneira a coberto da Convenção Nápoles II, contribuindo para uma harmonização interpretativa das várias medidas previstas naquela Convenção	1
Conselho da UE – Comité Permanente para a Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna (COSI)			
Áreas prioritárias do Ciclo Político			
Armas de fogo	Redução do tráfico, fornecimento e utilização ilegais		1
Fraude financeira (IEC e MTIC)	Fraude Intracomunitária (IVA e IEC)		4

5.2. Representação no âmbito da Comissão Europeia

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
OLAF - Organismo Europeu de Luta Antifraude			
Grupos de Trabalho			
GT Anti Fraude EU – CN			1
5ª Workshop do CIS+			1
1ª Workshop do CIS+ / COPIS			1
Training on Commercial Databases GTA, IHS and ORBIS			1
Training for trainers CIS+			1
1ª Workshop do CIS+ / CASH			1
Grupos de Peritos			
Assistência Mútua Aduaneira - Regulamento 515/97	Políticas de Cooperação e Tecnologias de Informação		2
CEG - FITT	Proteção dos interesses financeiros da União	Discussão de matérias relacionadas com o tráfico de cigarros	2
Conferências/Reuniões Ad-hoc			
Política de Luta contra a Fraude - Cigarros	Proteção dos interesses financeiros da União		1
Valor Aduaneiro	Proteção dos interesses financeiros da União		2
Conferência AFIS	Proteção dos interesses financeiros da União		1
OAFCN - Comunicadores	Visibilidade na Luta contra a Fraude Aduaneira		1
Task Group Cigarettes	Proteção dos interesses financeiros da União		1
IVA			
Grupo sobre o Futuro do IVA (GFIVA)	Análise de questões relacionadas com a implementação das regras do comércio eletrónico e do tratamento dos serviços financeiros e seguros	Trabalhos preparatórios das proposta de diretiva e de regulamento com medidas de implementação das regras do comércio eletrónico	5
Grupo de Alto Nível sobre o IVA	Estratégia para o Futuro do IVA	Definição dos possíveis elementos de uma nova abordagem comum à estratégia europeia para o IVA	6
Comité do IVA	Análise de questões sobre aplicação da diretiva IVA	Publicação de orientação do Comité sobre o tratamento em IVA de serviços relacionados com empréstimos sindicados; publicação de orientação sobre a relevância do número individual de identificação IVA - artigo 18.º do Regulamento de Execução do IVA	2
Fórum da UE sobre o IVA	Plataforma de diálogo entre as administrações fiscais e as empresas	Apresentação do relatório sobre as atividades dos subgrupos	4
DG MARE - Direção-Geral dos Assuntos Marítimos e das Pescas			
Grupos de Projeto			
EU CISE 2020	Vigilância marítima integrada	Participação em vários <i>working packages</i> ao nível legal e operacional, onde se inclui a participação nas reuniões de trabalho nacionais e comunitárias e em vários relatórios que contribuíram para o desenvolvimento dos trabalhos promovidos pela DG MARE que culminam com a demonstração de como o sistema pode funcionar ao nível da vigilância marítima e de um ambiente de partilha de informação entre os diversos parceiros comunitários e nacionais	5
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	Criação de um sistema de rastreabilidade e de medidas de segurança dos produtos de tabaco	Apoiar os Estados-membros na criação, a nível nacional, dos sistemas de rastreabilidade e medidas de segurança	5

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Comités			
Comité do Código Aduaneiro Comunitário	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	Atos de execução da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração e votação	1
	Secção Legislação Aduaneira Geral		10
	Secção Nomenclatura Pautal e Estatística		17
	Secção Medidas Pautais		8
	Secção Origens		9
	Secção Valor Aduaneiro		2
	Secção Dívida Aduaneira e Garantias		4
	Secção Integração e Harmonização de Dados		3
	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão de Riscos		1
	Secção Defesa dos Direitos de Propriedade Intelectual		1
Comité Misto UE/EFTA trânsito comum e simplificação de formalidades na troca de mercadorias		Análise das relações entre a UE e os países que são partes contratantes da Convenção de Trânsito Comum	4
Comité dos Impostos Especiais de Consumo	Esclarecimento de questões relacionadas com o regime dos impostos especiais de consumo, tendo em vista uma aplicação uniforme da respetiva legislação	Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo	3
ECCG - E-CUSTOMS	Grupo de Coordenação dos Projetos da Área Aduaneira	Reuniões de coordenação onde se discute a evolução dos sistemas aduaneiros	1
HLPGI - High Level Project Group	Grupo <i>Steering</i> da Área Aduaneira	Reuniões de direção onde se discute a evolução dos sistemas aduaneiros	1
SW CVED - Single Window	Grupo sobre a implementação de funcionalidades na área do STADA- Importação	Definições técnicas e procedimentais sobre a <i>Single Window</i> e a interação sobre os sistemas aduaneiros	1
Grupos de Peritos			
Grupo de Peritos Aduaneiros	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão do Risco	Atos delegados, manuais, documentos de orientações e outras instruções da Comissão relativos ao Código Aduaneiro da União: participação na elaboração	4
	Secção Legislação Aduaneira Geral		8
	Secção Nomenclatura Pautal e Estatística		17
	Secção Medidas Pautais		8
	Secção Origens		9
	Secção Valor Aduaneiro		2
	Secção Dívida Aduaneira e Garantias		4
	Secção Formalidades de Importação e Exportação		4
	Secção Integração e Harmonização de Dados – Modelo de Dados Aduaneiros da UE		3
	Secção Estatuto Aduaneiro e Trânsito		4
	Secção Convenção TIR e outras convenções aduaneiras UNECE		2
	Secção Regimes Especiais		6
	Secção Controlos Aduaneiros e Gestão de Riscos		4
	Secção Defesa dos Direitos de Propriedade Intelectual		2
Secção Matérias Aduaneiras Internacionais	2		
Grupo de Peritos FLEGT/EU Timber Regulation		Aplicação da Legislação, Governação e Comércio no Setor Florestal	3
Impostos Indiretos (ITEG)	Esclarecimento de questões relacionadas com o regime dos impostos especiais de consumo, tendo em vista uma aplicação uniforme da respetiva legislação	Harmonização de procedimentos em sede dos impostos especiais de consumo	3
ITIG - IT Technology & Infrastructure project Group	Grupo IT sobre Tecnologia e Infraestrutura	Ponto de situação da evolução tecnológica dos sistemas de informação na área aduaneira	1
ITSDG - IT System Development Group	Grupo IT sobre Projetos da Área Aduaneira	Ponto de situação da evolução técnica dos sistemas de informação na área aduaneira	1
ECWP - EMCS Computerisation Working Party	Grupo IT sobre Projetos da Área dos IEC	Ponto de situação da evolução técnica dos sistemas de informação na área dos IEC	1
LORI Project	Grupo IT sobre Projetos da Área Aduaneira (SLE)	Definição de interface com o novo sistema LORI	1
Grupo de Trabalho de Cooperação Administrativa para os Impostos Diretos	Subgrupo para Troca Automática de Informações (SG AEOL)	O grupo de trabalho mantém o acompanhamento em permanência da evolução das atuais trocas implementadas DAC1, DAC 2, DAC3 e DAC4, fazendo ainda parte dos trabalhos, a preparação das futuras trocas DAC5 e DAC6	1

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Grupos de Trabalho			
<i>Working Party IV - Tributação Direta</i>	Mecanismos de resolução de litígios em matéria fiscal	Assistência por parte da Comissão Europeia aos Estados-membros no âmbito da transposição da Diretiva (UE) 2017/1852 do Conselho, de 10 de outubro de 2017 para os ordenamentos jurídicos internos	1
	Regras contra as práticas de elisão fiscal	Assistência por parte da Comissão Europeia aos Estados-membros no âmbito da transposição da Diretiva (UE) 2016/1164	1
ECG/ECWP	Grupo de trabalho relativo ao EMCS e aos operadores económicos e associações europeias dos sectores IEC	Exposição, por parte da Comissão, dos últimos desenvolvimentos do projeto EMCS. Audição das associações europeias do sector IEC	2
<i>Working Party on Tax Questions (Indirect Excise Taxation Excise Duties)</i>	–	As recentes versões dos documentos em discussão contemplam as propostas propugnadas por Portugal, designadamente em relação aos novos estatutos para pequenos produtores e a isenção para os autoconsumos	3
<i>UCC AN, PN and TS Analysis Group</i>	Grupo de trabalho sobre a implementação de sistemas da área do SDS	Definição de interface com o novo sistema UCC AN, PN and TS	1
<i>ETCIT - Expert Team on new approaches to develop and operate Customs IT systems</i>	Grupo Colaborativo nos Projetos da Área Aduaneira	Definição de metodologias e procedimentos que permitam o trabalho colaborativo entre os diferentes estados membros na área aduaneira	1
<i>Expert team on Excise Duty Calculator (EDC)</i>	Grupo Colaborativo da área dos IEC	Definição de interface com o novo sistema EDC	1
Grupo de Trabalho em questões aduaneiras sobre bens culturais		Discussão de questões relacionadas com as formalidades aduaneiras aplicáveis a bens	1
Workshops/Conferências/Formação			
<i>Platform for Tax Good Governance</i>	Boa governança em matéria fiscal		2
<i>Tax Structures</i>	Estatísticas de receitas fiscais	Publicação: "Taxation trends in the European Union" e atualização da Tax Database	3
<i>High Level Seminar</i>	Troca de informações relacionadas com as alfândegas com países terceiros		1

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

Grupo de trabalho	Tema	Resultados	Nº reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira			
Comité Fiscalis 2020	Plano Anual de Atividades e definição de estratégias do Programa Fiscalis		1
Grupos de Projeto			
<i>E-audit Group (coordination subgroup, promotion subgroup, ZAPAT subgroup e SAFT)</i>	Desenvolvimento da plataforma de auditoria informática		5
<i>MLC Platform Coordination</i>	Desenvolvimento da plataforma de controlos multilaterais		1
<i>MLC Platform - WG on improvement of selection procedures on cross border labour</i>	Plataforma de controlos multilaterais - grupo de trabalho sobre a melhoria de procedimentos de seleção sobre trabalho transfronteiriço		1
<i>Eurofisc Group WF Coordination</i>	Reuniões do grupo de coordenação do Eurofisc		2
<i>Training Support Group (TSG) - 4 th joint meeting under C&F 2020</i>	Grupo líder de formação comum - 4ª reunião conjunta Customs & Fiscalis 2020		1
<i>EU Customs & Tax Training Future – TSG meeting 2018</i>	Continuar o debate da 4ª reunião do TSG sobre o futuro mais adequado para o desenvolvimento da formação na UE		1
<i>Digital Tax Education pilot project</i>	Projeto piloto de apoio à Educação Fiscal Digital - desenvolvimentos e melhorias da plataforma; melhoria do uso e visibilidade da TAXEDU a nível nacional		2
<i>Fiscalis National Coordinators Network - 6th meeting</i>	Gestão do Programa Fiscalis		1
<i>Fiscalis Working Visit Network Meeting</i>	Gestão do Programa Fiscalis - organização da atividade "Visitas de Trabalho"		1
<i>Eurofisc Working Field 2 "Cars, Boats and Planes Fraud in the intra-community trade"</i>	Eurofisc - Grupo de trabalho 2 - Fraude fiscal no comércio intracomunitário de carros, barcos e aeronaves		2
<i>Eurofisc Working Field 1 "Missing Trader Fraud in intra-community trade"</i>	Eurofisc - Grupo de trabalho 1 - Fraude no comércio intracomunitário - operadores fictícios "Missing traders"		1
<i>Eurofisc Working Field 3 "Customs procedures 42/63 & VAT fraud in intra-EU trade"</i>	Eurofisc - Grupo de trabalho 3 - Fraude nos procedimentos aduaneiros 42/63 e IVA no comércio intracomunitário		2
<i>Eurofisc Working Field 4 "VAT observatory in the intra-community trade"</i>	Eurofisc - Grupo de trabalho 4 - Observatório do IVA no comércio intracomunitário		2
<i>Eurofisc Working Field 5 on "Control of electronic commerce"</i>	Luta contra a fraude ao IVA no comércio eletrónico		1
<i>Eurofisc Working Field 6 "Transaction Network Analysis (TNA) -1st meeting"</i>	TNA - ferramenta para troca de informações e processamento de dados, para funcionários Eurofisc, utilizando o VIES e dados Eurofisc, sobre comerciantes de risco confirmados		1
<i>IT Technology & Infrastructure Project Group (joint F&C2020)</i>	Desenvolvimento dos sistemas CCN2, UUMDS e CCNCSI		4
<i>IT Collaboration Catalyst Group</i>	Incentivo à colaboração entre os países no âmbito das tecnologias de informação, aumentando as atividades partilhadas		3
<i>Tax gap - Subgroup VAT fraud estimation methodologies - draft report</i>	Tax Gap - Metodologias de estimação da fraude no IVA nos Estados-Membros da UE - finalização do projeto de relatório		1
<i>VAT e-FCA (e-forms central application) - training</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos IVA		2
<i>Recovery e-FCA (e-forms central application) - training</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos - Cobrança Créditos		1
<i>Training e-FCA Direct Taxation e-Forms</i>	Desenvolvimento de uma aplicação central de formulários eletrónicos Tributação Direta		1
<i>VAT Refund to Travellers</i>	Reembolso do IVA aos passageiros - Tax free	As reuniões destinaram-se: - À análise dos sistemas eletrónicos existentes, bem como dos procedimentos que são adotados pelos Estados-membros que ainda usam documentos em papel - À discussão acerca da criação de uma plataforma que permita a interoperabilidade dos sistemas já existentes - À averiguação dos constrangimentos existentes à criação daquela plataforma ao nível das diferentes legislações nacionais	3
<i>Implementation of VAT E-commerce Package (B2C)</i>	Implementação do pacote de comércio eletrónico IVA (B2C)		2
<i>Exchange of Advanced Analytical Approaches for Tax Compliance</i>	Abordagem analítica relativa ao cumprimento fiscal		1
<i>Deputy Heads of EU Tax Administrations Meeting</i>	Díálogo estratégico e cooperação entre os dirigentes de topo das Administrações Tributárias da UE		1
Grupos de Peritos			
<i>Managed IT Collaboration (MANITC II/TM) - Grant Agreement TAXUD/2017/DE/402</i>	Equipa de Peritos - Colaboração para desenvolvimento de sistemas informáticos (T-EIS) no âmbito da Tributação		7
<i>Managed IT Collaboration (MANITC II/TMW/5/6) - Grant TAXUD/2017/DE/402 - Inception&Elaboration of Excise calculator project" and "Inception&Elaboration of Excise mobile apps"</i>	Equipa de Peritos (MANITC/TM/Work-packages 5/6) - WP5 desenvolve aplicação para informação do EMCS; WP6 desenvolve um calculador automático para os IEC em circulação		6
<i>Managed IT Collaboration (MANITC 3/TM) - Grant Agreement TAXUD/2018/DE/403</i>	Equipa de Peritos - Colaboração para desenvolvimento de sistemas informáticos (T-EIS) no âmbito da Tributação		1
<i>Managed IT Collaboration (MANITC/TM/Work-packages 5/6) - Grant TAXUD/2017/DE/402 - Inception&Elaboration of Excise calculator project and Inception&Elaboration of Excise mobile apps"</i>	Equipa de Peritos (MANITC/TM/Work-packages 5/6) - WP5 desenvolve aplicação para informação do EMCS; WP6 desenvolve um calculador automático para os IEC em circulação	Prosseguiram os trabalhos de desenvolvimento da calculadora para os impostos especiais de consumo	4
Controlos Multilaterais			
<i>Selection Meeting - Furniture manufacturing and sales sector</i>	Reunião de seleção para MLC sobre setor de venda de mobiliário		1
<i>Online rental marketplace - selection meeting</i>	Reunião de seleção para MLC sobre mercado de alojamento		1
<i>VAT Fraud - yachts sector- final meeting</i>	Fuga ao IVA no setor dos lates - reunião final		1
<i>Transfer pricing/VAT - Final meeting</i>	Controlo sobre preços de transferência/IVA - Comunicações - reunião final		1
<i>Cross border labour</i>	Controlo sobre trabalho transfronteiriço - reunião intermédia		1
<i>Sports (Football) Agent (NL) - intermediate meeting</i>	Controlo NL sobre Agente de Futebol - PT participação como observadores		1
<i>Sports Agent Activity (PT) - intermediate meetings</i>	Controlo PT sobre Agente Desportivo - reuniões intermédias		2
<i>Online rental marketplace - start and intermediate meeting</i>	Mercado de alojamento - reuniões inicial e intermédia		2

Grupo de trabalho	Tema	N.º reuniões
DG TAXUD - Direção-Geral de Fiscalidade e União Aduaneira		
Seminários/Workshops		
<i>Advanced Analytics in VAT</i>	Análise avançada sobre o IVA - utilização da informação disponível nas bases de dados das administrações	1
<i>Use and Disclosure of Information Exchanged under the Council Directive 2011/16/EU</i>	Utilização e divulgação da informação trocada ao abrigo da Diretiva 2011/16 /UE do Conselho - proteção de dados	1
<i>Undeclared Work - Underreported Remuneration (Envelope Wages)</i>	Trabalho não declarado - Salários não declarados ou subdeclarados	1
<i>Live Data Forensics and Triage Tools</i>	Ciência forense digital e criação de uma rede de especialistas forenses digitais a nível europeu	1
<i>Success factors for a fair taxation of the digital economy</i>	Fatores de sucesso para uma tributação justa da economia digital	1
<i>Optimising exchange of VAT refund information and developing use of VAT refund forum</i>	Otimização da troca de informação sobre reembolsos de IVA e desenvolvimento do uso do fórum sobre reembolsos de IVA	1
<i>Implementing rules on the VAT e-commerce Directive</i>	Regras de aplicação da diretiva relativa ao IVA no comércio eletrónico	1
<i>Blockchain and Distributed Ledger Technology for Taxation and Customs IT Systems</i>	Tecnologia "Blockchain e Ledger" para SI Tributários e Aduaneiros	1
<i>Anti-Tax Avoidance Directive (ATAD) – challenges for implementation</i>	Diretiva Anti-Tax Avoidance (ATAD) - desafios para a implementação	1
<i>PAOE - Coordinators Plenary Meeting</i>	PAOE (<i>Presence in Administrative Offices and Participation in Administrative Enquiries</i>) - Reunião Plenária dos Coordenadores	1
<i>Heads of Tax Administration Meeting - "Looking towards 2025"</i>	Reunião de dirigentes das Administrações Tributárias - "Olhando para 2025"	1
<i>Recent CJEU VAT case law (Bari, Itália)</i>	Jurisprudência recente do Tribunal de Justiça da União Europeia	1
<i>Identification of taxpayers engaged cross-border: improve quality data&matching rate</i>	Identificação de contribuintes envolvidos em transações transfronteiriças: melhorar qualidade de dados	1
<i>Technical workshop on VAT related matters of the UK withdrawal</i>	Workshop técnico - questões relativas ao IVA decorrentes da retirada do Reino Unido	1
<i>Administrative VAT cooperation and recovery assistance matters related to Brexit</i>	Cooperação administrativa em matéria de IVA e questões de assistência na cobrança relacionadas com o Brexit	1
<i>Collaborative Advanced Analytics for Automatic Exchange of Information</i>	Colaboração em Análise Avançada para a Troca Automática de Informação	1
<i>Workshop - Evaluation of the VAT travel agents margin scheme and consultation on reform options</i>	Agências de viagem - Regime da margem	1
<i>Withholding Tax Code of Conduct</i>	Código de Conduta relativo a retenções na fonte em sede de impostos diretos	1
<i>Heads of CLO in the field of indirect taxation (VAT)</i>	Chefes de CLO no domínio dos impostos indiretos (IVA)	1
<i>Follow Up Workshop on the Withholding Tax Code of Conduct -2nd meeting</i>	Código de Conduta relativo a retenções na fonte em sede de impostos diretos - 2ª reunião	1
<i>National Implementation of BEPS action plan 4 and Transf. Pricing of interest transactions and cash pool</i>	Implementação a nível nacional do plano de ação BEPS e preços de transferência nas transações financeiras	1
<i>Measuring Tax Evasion of Individuals" - methodology</i>	Medindo a Evasão Fiscal dos Contribuintes Individuais - metodologia	1
Visitas de trabalho a outros Estados-membros		
<i>Use of coloured and marked diesel in maritime-tourism activities - Control of tax exemption</i>	Uso de diesel colorido e marcado em atividades marítimo-turísticas - Controlo de isenção fiscal	1
<i>International Developments in Transfer Pricing</i>	Desenvolvimentos internacionais em matéria de preços de transferência	2
<i>Car registration tax system - simplifying procedures and facilitating taxpayer's compliance</i>	Sistema tributário de registo automóvel - simplificação de procedimentos e facilitação do cumprimento pelos contribuintes	1
<i>Functioning of criminal investigation support systems - sources of information</i>	Funcionamento dos sistemas de apoio à investigação criminal - fontes de informação	1
Acolhimento de funcionários de outros Estados-membros		
<i>Transfer pricing and aggressive tax planning. Double taxation avoidance. Business restructuring</i>	Preços de transferência e planeamento fiscal agressivo. Dupla tributação. Reestruturação de negócios.	1
<i>Methods for discovering aggressive tax planning; In particular, strategy against aggressive tax planning in context with transfer pricing cases</i>	Métodos de deteção do planeamento fiscal agressivo; Estratégia contra planeamento fiscal agressivo em contexto de preços de transferência	1
<i>Fight tax fraud and aggressive tax planning. To discuss problems of profit shifting to low tax jurisdictions</i>	Combate a fraude fiscal e o planeamento fiscal agressivo. Problemas de transferência de lucro para jurisdições de baixa tributação	1
<i>Tools of an efficient tax collection</i>	Instrumentos para uma cobrança eficiente	1
<i>Tax enforcement procedure issues. Handling problems related to tax collection or fight against frauds. Legal instruments of tax enforcement. Insolvency risk of bad debts</i>	Procedimentos de execução fiscal. Problemas relativos à cobrança de impostos e luta contra fraude. Instrumentos legais de execução fiscal. Risco de insolvência de dívidas incobráveis	1
<i>Actions aiming at cooperation/harmonization of VAT taxation implemented. To identify key elements still creating difficulties in drawing common VAT taxation and regulation approach</i>	Cooperação/ harmonização da tributação do IVA. Identificação de dificuldades para uma abordagem comum na tributação	1
<i>VAT policy - Trends and factors influencing tax revenues. Strategies against fraud. E-Fatura</i>	Política de IVA - Tendências e fatores que influenciam as receitas fiscais. Estratégias contra a fraude. E-Fatura	1
<i>Electronic data processing. Trends and schemes of tax crimes in different areas</i>	Processamento eletrónico de dados. Tendências e esquemas de crimes fiscais em diferentes áreas (e-commerce, serviços de consultoria, fraudes e abuso de fundos da UE, outros)	1
<i>Fight against fraud.Tax collection; training system; communication tools; carousel frauds – special techniques of auditing, IT system</i>	Luta contra a fraude. Cobrança de impostos; sistema de formação; ferramentas de comunicação; fraudes carrossel: técnicas especiais de auditoria, Sistema de TI	1
<i>Implementation of Digital Signature and Stamp</i>	Implementação de Assinatura Digital e Selo Eletrónico	1
Outros eventos		
<i>SE PAOE to PT Connections between companies</i>	Presença nos serviços administrativos e participação em inquéritos administrativos (PAOE) - Suécia e Portugal	1
<i>EU "Communication Network for Taxation and Customs (ECNtc) 6th meeting under C2020 & F2020</i>	Rede de comunicação Europeia - <i>EU Communication Network for Taxation and Customs</i> (ECNtc)	1

5.4. Representação da AT no âmbito do Programa Alfândega 2020

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
Rede de trabalho de Laboratórios Aduaneiros Europeus (CLEN)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
CLEN - Drogas sintéticas e outros produtos ilícitos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	2
CLEN ILIADe	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União - base de dados dos Laboratórios Aduaneiros	1
Rede de trabalho dos Coordenadores do Programa Alfândega 2020	Gestão do Programa Alfândega 2020	1
Grupo de Suporte à Formação(TSG)	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	2
Rede de trabalho dos coordenadores de visitas de trabalho	Gestão do Programa Alfândega 2020	1
Coordenação das atividades de proteção da Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente (PARCS)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Saúde, da Herança Cultural e do Ambiente	2
Implementação de controlos de credibilidade na TARIC	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Controlos de credibilidade na TARIC	1
IVA na Importação/VAT at import (OSS). Novos requisitos das remessas via comércio eletrónico - procedimentos aduaneiros	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – IVA na importação(comércio eletrónico)	2
Preparação do Seminário sobre Desempenho da União (CUP) "Moving towards future"	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Medição do desempenho da União	2
Desempenho da União (CUP)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Medição do desempenho da União	7
Operador Económico Autorizado (AEO)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Operador Económico Autorizado(AEO)	2
Autorização única para os procedimentos simplificados tendo em vista um apuramento centralizado	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União (SASP)	1
UCC <i>Centralised Clearance Import Specifications</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	3
<i>Customs Business</i>	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – <i>Business Analysis</i>	4
Coordenação do controlo do dinheiro líquido	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Proteção dos cidadãos através do controlo do dinheiro líquido	2
RALPH	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via marítima	1
ICARUS	Utilização comum de métodos de trabalho operacionais na fronteira externa – via aérea	2
Cooperação Aduaneira UE/China <i>on IPR enforcement</i>	Cooperação entre as Alfândegas e Países terceiros	2
Reunião dos " C2020 Newcomers "	Gestão do Programa Alfândega 2020	1
Reembolso e dispensa de pagamento de direitos aduaneiros	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Reembolso e dispensa de pagamento de direitos aduaneiros	1
Dívida e garantias aduaneiras, no âmbito do CAU	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Dívida e Garantias aduaneiras	4
<i>ITSD - IT Systems Development Group</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	3
<i>IT Technology & Infrastructure</i>	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	4
<i>Contraffice – ENS Pilot Project</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	2
UCC AN, PN and TS analysis	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – Assinaturas digitais	7
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – produtos alimentares	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	1
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – Químicos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	2
Classificação de produtos na nomenclatura do SH/NC – Mecânica e diversos	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Classificação Pautal	2
Subgrupo <i>Security Risk Rules - ICS2 - risk analysis and control processes and requirements</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento (CRC)	1
Subgrupo para o uso da Gestão do Risco na área dos precursores 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
Grupo de coordenação da implementação da estratégia de gestão do risco financeiro – subgrupo dos critérios de risco financeiro (FRC)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão operacional dos riscos inerentes à cadeia logística de abastecimento	4

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
Grupos de Projeto		
INF/INF STP/GTP-IT para melhoria da experiência do utilizador	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – INF/INF STP/GTP-IT	1
UCC NCTS <i>from specifications to operations</i>	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão do Regime de Trânsito	3
UCC Level 3 - Desenvolvimento de módulos de e-learning para apoio da implementação do "Customs Decision" System	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	1
UCC Customs Decisions System	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	5
Customs Decisions MS Collaboration Project Group	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	2
Rede de Trabalho <i>Detection Technology</i> - CDTEG	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União – Laboratórios Aduaneiros e Classificação Pautal	1
UCC Level 3 - <i>Development of e-learning modules supporting the implementation of Customs Decisions</i> (CDMS)	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
EU Communication Network for Taxation and Customs - <i>meetings under C2020 & F2020</i>	Rede de comunicação Europeia - <i>UE Communication Network for Taxation and Customs (ECNtc)</i> - preparação da estratégia de comunicação da UE em matéria aduaneira e fiscal e sua implementação	2
Grupo dos Coordenadores do Trânsito	Preparação e aplicação coerentes, e efetiva implementação da legislação e política da União – Gestão do Regime de Trânsito	1
Grupo de Coordenação das Alfândegas Eletrónicas com o grupo de legislação aduaneira(ECCG)	Gestão e implementação do Plano estratégico Multianual (MASP)	9
Preparação do Plano de Implementação da Equipa de Peritos	Gestão e implementação de um ambiente aduaneiro moderno	3
Grupo de projeto para estudar o desenvolvimento da janela única num contexto legal (EU-SW)	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	2
<i>Capacity Building Exercise</i> para a implementação de simplificações: reconciliação entre declarações simplificadas e complementares - visita à Administração espanhola	Análise da forma como as autoridades aduaneiras espanholas efetuam a reconciliação entre as declarações aduaneiras simplificadas e as respetivas declarações complementares	1
ICS 2.0 <i>Functional requirements/specification and transition feasibility</i>	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União	2
Seminários/Workshops		
Seminário de Alto Nível sobre a troca de informações aduaneiras com países terceiros	Cooperação com países terceiros e apoiar a modernização da União	1
Seminário de Alto Nível sobre o Desempenho da União "Moving towards Future"	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União e apoiar a modernização da União	1
Workshop sobre assuntos aduaneiros relacionados com o BREXIT (<i>technical seminar</i>)	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
Workshop "Blockchain and Distributed Ledger Technology for Taxation and Customs IT Systems"	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e apoiar a modernização da União Aduaneira	1
Workshop conjunto IVA- Alfândegas "Implementing rules on the VAT e-commerce Directive"	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
Workshop CLEP - Train EUwebinar trainer	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
Workshop CLEP - "Use and image interpretation of luggage X-ray scanners"	Reforço das capacidades e competências dos funcionários aduaneiros	1
Workshop CLEP - <i>Radiation and Nuclear Detection for Customs Officers</i>	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
Workshop sobre o controlo aduaneiro dos precursores de droga	Identificar, desenvolver e partilhar as melhores práticas e procedimentos administrativos	1
Workshop sobre assuntos aduaneiros relacionados com o BREXIT - impacto TI	Preparação e aplicação coerentes e efetiva implementação da legislação e política da União e proteção dos interesses financeiros e económicos da União Europeia e dos Estados-membros	1
Workshop sobre matérias aduaneiras e dos impostos especiais sobre o consumo relacionadas com o BREXIT(<i>technical seminar</i>)	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
Workshop "Capacity building exercise for the implementation of simplification - Reconciliation between the simplified and supplementary declaration -articles 166 and 167 UCC"	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
Workshop "One year of CDS/EUTP deployment"	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CDMS	1

Atividades	Objetivo principal	N.º reuniões
Ações de formação		
CLEN - Training on sampling and SAMANCTA	Identificar, desenvolver e partilhar as melhores práticas e procedimentos administrativos e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros	1
CCN /CSI Administração(TIVOLI)	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN	1
CCN /CSI ADM3G	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN	1
CCN - Segurança	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas – CCN2	1
EOS	Reforçar as competências dos funcionários aduaneiros - EOS	1
CDMS IT	Desenvolver, melhorar, operacionalizar e apoiar os Sistemas Informáticos Europeus para as Alfândegas e reforçar as competências dos funcionários aduaneiros– CDMS	3
Visitas de trabalho		
Visita de trabalho à Administração aduaneira da Estónia	Gestão do Programa Alfândega 2020 - preparação do papel de coordenador da equipa de peritos ETCIT	1

5.5. Representação no âmbito da Organização Mundial das Alfândegas

Grupo de Trabalho	Tema	Resultados	N.º ações
Comités			
Comité de Reforço de Capacidades	Reforço de capacidades		1
Comité da Gestão de Quioto Revista	Revisão Completa da CQR		2
Enforcement and Compliance			
Comité da Luta contra a Fraude	Luta contra a fraude		1
Operações Aduaneiras Conjuntas			
Bens de Duplo Uso	Segurança da Cadeia Logística	Foi organizada a operação COSMO2, que teve participação ativa da AT	1
Grupos de Trabalho			
2ª Reunião sobre Línguas Suplementares da OMA	Português utilizado como Língua de Trabalho na OMA		1
Regional Intelligence Liaison Offices			
Europa Ocidental - Oficiais de Ligação	Luta contra a fraude		1
Outros			
Reunião, no âmbito da OMA e da CPLP, com Diplomatas da Embaixada do Japão (3 fevereiro)			1
Celebração do Dia Mundial das Alfândegas (26 janeiro, no Porto)			1

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

Ações de âmbito bilateral	
México	XXXIX reunião de diretores-gerais das Alfândegas da América Latina, Espanha e Portugal (COMUCAM) 19 e 20 abril – apoio à coordenação prévia no quadro de reuniões multilaterais
Angola	Visita à AT de uma delegação angolana com o objetivo de cooperação nas áreas da ITA (15 a 19 janeiro) Realização de estágio com formação <i>on the job</i> de 12 funcionários da Administração Geral Tributária de Angola na AT, com o objetivo de agilizar a implementação do IVA em Angola
Cabo Verde	Entrega dos trabalhos sobre Projetos Cadastro da Direcção Nacional de Receitas do Estado (28 junho)
São Tomé e Príncipe	Formação <i>on the job</i> de uma delegação de São Tomé e Príncipe, na área da gestão aduaneira (17 a 28 setembro) Visita à AT de uma delegação de São Tomé e Príncipe com o objetivo de cooperação nas áreas da ITA (26 março)
Moçambique	Visita do diretor-geral das Alfândegas de Moçambique (6 abril)
Ações de âmbito multilateral (PICAT V)	
Países CPLP	XXXIII Conferência de diretores-gerais das Alfândegas da CPLP, em Portugal (de 26 a 30 novembro)
	13ª Reunião do grupo de trabalho da Convenção de Quioto revista, coordenação e participação da AT (18 a 22 julho, em São Tomé e Príncipe)
	13ª Reunião do grupo de trabalho de Alto Nível – GTAN – coordenação e participação da AT (21 a 25 maio, em Angola)
	9ª Reunião do grupo de trabalho virtual do site da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (5 a 7 dezembro)
	53ª Reunião do grupo de trabalho do Sistema Harmonizado – coordenação e preparação da AT (9 a 20 abril, em Portugal)
	3ª Reunião do grupo de trabalho virtual dos IEC da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (5 a 7 junho)
	3ª Reunião do grupo de trabalho virtual da CPLP sobre a Via Aérea, preparação, coordenação e participação da AT (16 a 18 maio)
	Projeto PROLIP – Promoção da Língua Portuguesa – Representante da CPLP (Timor-Leste) na OMA – coordenação e acompanhamento do processo, por parte da AT
	Coordenação e preparação das ações no âmbito do Programa PICAT V, para o triénio 2016-2018
	2ª Reunião do grupo de trabalho virtual sobre a Via Marítima da CPLP, preparação, coordenação e participação da AT (9 a 11 outubro)
	3º <i>Workshop</i> extraordinário OMA-CPLP, com o objetivo de preparar a elaboração de um Plano Estratégico para as Alfândegas da CPLP (24 a 25 maio, em Angola)
	4º <i>Workshop</i> extraordinário OMA-CPLP, com o objetivo de preparar a elaboração de um Plano Estratégico para as Alfândegas da CPLP (19 a 23 novembro, em Portugal)

5.7. IOTA

Eventos	Tema	N.º reuniões
Atividades Técnicas		
Fóruns		
<i>Meeting of Steering Group of IOTA Tax Professional Group of IOTA Tax Learning & Development Forum</i>	Fórum para a Formação e Desenvolvimento Profissional no âmbito Fiscal	1
<i>Tax Professional Learning & Development Forum</i>	Fórum para a Formação e Desenvolvimento Profissional no âmbito Fiscal, Desenvolvimento dos Recursos Humanos e gestão inteligente dos funcionários	1
<i>Combating VAT Fraud</i>	Prevenção da fraude e evasão fiscais	1
<i>Forum on Implementation of Measures to counter Base Erosion Profit Shifting (BEPS)</i>	Combate à evasão fiscal internacional e ao planeamento fiscal agressivo	1
Workshops		
<i>Ensuring tax compliance of digital economy operators</i>	O agravamento da complexidade e do risco da economia digital	1
<i>Joint IOTA-OCDE workshop on ISORA</i>	A nova ferramenta de pesquisa - ISORA, capacidade administrativa das administrações fiscais	1
<i>The newest possibilities and future trends of taxpayer services</i>	Digitalização dos serviços ao contribuinte	1
<i>Tools for monitoring e-commerce</i>	O agravamento da complexidade e do risco da economia digital	1
<i>Use of techniques and modern tools for big data processing</i>	A utilização de <i>Big Data</i> e a <i>implementação da análise</i>	1
<i>Application of machine learning methods in tax administration</i>	Utilização de tecnologia de ponta e de soluções inteligentes	1
<i>TADAT Training for IOTA members</i>	Capacidade Administrativa das Administrações Fiscais	1
<i>Handling Mutual Agreement Procedure (MAP) cases (joint IOTA-OCDE event)</i>	Combate à evasão fiscal internacional e ao planeamento fiscal agressivo	1
Grupos de Trabalho		
<i>Meeting of Debt Management Area Group</i>	Melhorar a eficácia da gestão da dívida	1
<i>Meeting of Project Group on the IOTA Internal Regulations Review Task Team</i>	Revisão dos Regulamentos Internos da IOTA	1
Conferências		
<i>Tax Summit</i>	A Administração Fiscal e os Desafios de um Mundo Digital	1
Atividades Administrativas		
Conselho Executivo		
<i>110th Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo	1
<i>111st Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo	1
<i>112nd Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo	1
<i>113th Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo	1
<i>114th Meeting of Executive Council</i>	Membros Eleitos do Conselho Executivo	1
PCP Forum		
<i>25th Forum of IOTA Principal Contact Persons</i>	Pessoas de Contacto Nomeadas de cada País Membro	1
Assembleia-Geral		
<i>22nd General Assembly</i>	Dirigentes máximos das Administrações Fiscais Membro e Principais Pessoas de Contacto	1

5.8. Outras ações de cooperação internacional

Organização	Tema	Resultados	N.º ações
MARINFO			
ISSG			
Embarcações de recreio - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima		1
Embarcações comerciais - MARINFO SUD	Combate ao tráfico de drogas - via marítima		2
EUROPOL			
Conferência Europol/Alfândegas			
Reunião de Alto Nível - Diretores-Gerais	EPCC - Cooperação Alfândegas - Polícias	Suporte às iniciativas em curso tendentes à criação de condições de interoperabilidade dos sistemas de segurança e de gestão de fronteiras com os sistemas aduaneiros	1
SOCTA			
SOCTA Advisory Group	Reforço da integração das Alfândegas no EU SOCTA - <i>Serious and Organised Crime Threat Assessment</i>		3
Operações Aduaneiras e Policiais Conjuntas			
Bens Estratégicos - Cosmo 2	Segurança e proteção dos cidadãos		1
Anabolizantes - Viribus	Saúde pública e proteção da natureza		1
CITES - Operação Lake/ Eel Iccit	Saúde pública e proteção da natureza		1
Fitofarmacêuticos - <i>Silver Axe IV</i>	Segurança e proteção dos cidadãos		1
Conferência Europol			
EPE - <i>Europol Platform of Experts</i>	Crimes de propriedade intelectual		1
Impact Firearms			
Briefing Armstrong V	Segurança e proteção dos cidadãos		1
FRONTEX			
Conferências			
European Border and Coast Guard Day 2018	Segurança e proteção dos cidadãos		1
EUIPO			
Conferências			
European Union Intellectual Property Office (EUIPO) IP KEY	EU CN Action Plan on Customs cooperation in IPR		1
European Union Intellectual Property Office (EUIPO)	Avila Summer Course - Seminário sobre DP		1
OCDE			
Reuniões			
OCDE - Grupo de trabalho 9	Cooperação administrativa e troca de informação (IVA/Imposto sobre Consumo)		1
Grupo 5 + 5			
Reuniões			
Debriefing da Operação Conjunta Hannibal I	Cash Controls - Ação 8.3		1
UNODC			
Side Event			
Commission on Crime Prevention	Prevenção do Crime e Justiça Criminal		1
Conferência global			
Conferências			
E-Commerce	Cooperação Internacional		1
Cooperação com os EJA			
Formação			
Visita ao National Targeting Center - NTC	Cooperação Internacional	Visita de estudo sobre a organização e funcionamento do NTC, nos EUA	1
Formação			
JRC - Joint Research Center			
Base de dados ITDB	Combate ao tráfico ilícito de material nuclear e radioativo, ou contaminado com radiação	Nesta ação de sensibilização foi apresentada a base de dados ITDB, em coordenação com a IAEA, para reporte de casos detetados de transporte de material nuclear e radioativo, não declarado	1
Conselho da Europa			
Grupo Pompidou			
Grupo Aeroportos	Combate ao tráfico de droga nos Aeroportos Europeus	Reunião Plenária Anual do Grupo Aeroportos, numa abordagem multidisciplinar no combate ao tráfico de drogas nos Aeroportos	1
UN			
Agencia Internacional para a Energia Atómica			
Reunião Front Line Officers	Cooperação Internacional	Criação de uma rede de contactos dos Serviços de Primeira Linha de Controlo nas fronteiras da Europa	1
CEPOL			
Strategic Intelligence Analysis	Activity 76/2018		1
Course 11/2018 of the Training Program	Wildlife Trafficking		1
Outras ações de cooperação aduaneira			
União Europeia	Coordenação do processo da Gestão Civil de Crises, no âmbito da União Europeia		1
Angola	Proposta de celebração de acordo em matéria tributária (parecer)		1
Timor-Leste	Acordo de Assistência Mútua Aduaneira entre Portugal e Angola (análise)		1
Timor-Leste	Apoio à adesão de Timor-Leste à Organização Mundial do Comércio (OMC)		1
Azerbaijão	Proposta de celebração de memorando de cooperação - em curso		1
Ucrânia	Visita à AT de uma Delegação no âmbito do TAIEX (25 a 26 janeiro)		1
Coreia do Sul	Visita de uma delegação da Coreia do Sul aos serviços de Finanças (25 maio)		1
Sérvia	Estágio ao abrigo de Fundo Europeu para os Balcãs (24 setembro a 23 novembro)		1
San Marino	Visita à AT de uma delegação de San Marino no âmbito do IVA e ITA (24 a 25 setembro)		1
AT/MNE	Reunião interministerial Processo de reforço da PSDC (20 abril)		1
AT/MNE	Reunião interministerial - Plataforma Goalkeeper (10 maio)		1
AT/MNE	Reunião interministerial - Preparação para o Plano de Desenvolvimento das Capacidades Cíveis da UE (13 julho)		1

6. Siglas

AAP	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Administração de Plataformas
AEO	<i>Authorised Economic Operator/</i> Operador económico autorizado
AEOI	<i>Automatic Exchange of Information</i>
AGCI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Contribuintes e Inspeção
AGI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Impostos
AGOC	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Gestão de Operações e Comunicações
AJFF	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Justiça Tributária e Fluxos Financeiros
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AP	Administração pública
ASA	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Sistemas Aduaneiros
ASI	Equipa de Projeto Multidisciplinar de Segurança Informática
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
B2C	Business-to-consumer
BAC/RUM	<i>Business Availability Center/Real User Monitor</i>
BEPS	<i>Base Erosion and Profit Shifting</i>
BI	<i>Business Intelligence</i>
CAAT	Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira
CAB	Comissões de Avaliação Bipartida
CAT	Centro de Atendimento Telefónico
CAU	Código Aduaneiro da União
CCN	<i>Common Communication Network</i>
CDMS	<i>Custom Decision Management System</i>
CDS	<i>Customs Decisions System</i>
CDT	Convenção para evitar a Dupla Tributação
CDTEG	<i>Customs Detection Technology</i>
CE	Comissão Europeia
CEF	Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros
CEPOL	<i>European Police College</i>
CIAT	Centro Interamericano de Administrações Tributárias
CIS	<i>Custom Information System</i>
CISE	<i>Common Information Sharing Environment</i>
CITES	<i>Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora</i>
CLEN	<i>Customs Laboratories European Network</i>
CLEP	<i>Common Learning Events Programme</i>
CLO	<i>Central Liaison Office</i>

COMUCAM	Convenção Multilateral sobre Cooperação e Assistência Mútua
COPIS	Sistema de Proteção dos Direitos de Propriedade Intelectual e de Propriedade – Contrafação e Pirataria
COSI	Cooperação Operacional em matéria de Segurança Interna
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CPPT	Código de Procedimento e de Processo Tributário
CQR	Convenção Quioto Revista
CRC	<i>Communications Sector Regulators</i>
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
CSI	<i>Common System Interface</i>
CTF	Ciência e Técnica Fiscal
CUP	<i>Customs Union Performance/</i> Desempenho da União Aduaneira
CVED	<i>Common Veterinary Entry Document</i>
DA	Declaração Anual de Informação Contabilística e Fiscal
DAC	<i>Directive on Administrative Cooperation in the Field of Taxation</i>
DAU	Documento Administrativo Único
DAV	Declaração Aduaneira de Veículo
DF	Direção de Finanças
DG-SANTE	<i>Directorate-General for Health and Food Safety</i>
DG-TAXUD	<i>Directorate-General for Taxation and Customs Union</i>
DGAIEC	Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo
DGCI	Direção-Geral dos Impostos
DGITA	Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGO	Direção-Geral do Orçamento
DIC	Declaração de introdução no consumo
DSA	Direção de Serviços de Avaliações
DSAFA	Direção de Serviços Antifraude Aduaneira
DSAI	Direção de Serviços de Auditoria Interna
DSC	Direção de Serviços de Cobrança
DSCPAC	Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento
DSCC	Direção de Serviços de Contabilidade e Controlo
DSCJC	Direção de Serviços de Consultadoria Jurídica e Contencioso
DSCPL	Direção de Serviços de Contratação Pública e Logística
DSCRI	Direção de Serviços de Cooperação e Relações Institucionais
DSE	Declaração Sumária de Entrada
DSF	Direção de Serviços de Formação
DSGCT	Direção de Serviços de Gestão dos Créditos Tributários
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Risco

DSGRF	Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Financeiros
DSGRH	Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos
DSIE	Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos
DSIECIV	Direção de Serviços dos Impostos Especiais de Consumo e do Imposto sobre Veículos
DSIFAE	Direção de Serviços de Investigação da Fraude e de Ações Especiais
DSIMI	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre Imóveis
DSIMT	Direção de Serviços do Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis, do Imposto do Selo, dos Impostos Rodoviários e das Contribuições Especiais
DSIRC	Direção de Serviços do IRC
DSIRS	Direção de Serviços do IRS
DSIVA	Direção de Serviços do IVA
DSJT	Direção de Serviços de Justiça Tributária
DSL	Direção de Serviços de Licenciamento
DSPCG	Direção de Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão
DSPCIT	Direção de Serviços de Planeamento e Coordenação da Inspeção Tributária
DSR	Direção de Serviços de Reembolsos
DSRA	Direção de Serviços de Regulação Aduaneira
DSRC	Direção de Serviços de Registo de Contribuintes
DSRI	Direção de Serviços de Relações Internacionais
DSTA	Direção de Serviços de Tributação Aduaneira
DSTAL	Direção de Serviços Técnicos, Análises e Laboratório
DUC	Documento Único de Cobrança
e-DA	Documento administrativo eletrónico
e-FCA	<i>Electronic Forms Central Application</i>
EBF	Estatuto dos Benefícios Fiscais
ECCG	<i>Electronic Customs Coordination Group</i>
ECNtc	<i>EU Communication Network for Taxation and Customs</i>
ECS-DSS	Sistema de Controlo de Exportação - Declarações Sumárias de Saída
EDC	<i>Excise Duty Calculator</i>
EFTA	<i>European Free Trade Association</i>
EIS	<i>European Information System</i>
EM	Estados-membros
EMCS	<i>Excise Movement and Control System</i>
ENS	<i>Entry Summary Declaration</i>
EORI	<i>Economic Operators Registration and Identification</i>
EOS	<i>Economic Operators System</i>
EPCC	<i>European Police Chiefs Convention</i>
ETCIT	<i>Expert Team on new approaches to develop and operate Customs IT systems</i>

EU	<i>European Union</i>
EUA	Estados Unidos da América
EUIPO	<i>European Union Intellectual Property Office</i>
EUROPOL	<i>European Police Office</i>
FAQ	<i>Frequently asked questions/</i> Questões frequentes
FEA	Fundo de Estabilização Aduaneira
FET	Fundo de Estabilização Tributário
FLEGT	<i>Forest Law Enforcement, Governance and Trade</i>
FRONTEX	<i>European Border and Coast Guard Agency</i>
GAT	Grupo de Pessoal de Administração Tributária
GCA	Grupo da Cooperação Aduaneira
GERHUP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada
GFF	Sistema de Gestão de Fluxos Financeiros
GIS	Gestão de Informação de Suporte
GPS	Gestão de Processos e Serviços
GT	Grupo de Trabalho
GTAN	Grupo de Trabalho de Alto Nível
IABA	Imposto sobre o Álcool e as Bebidas Alcoólicas
IAEA	<i>International Atomic Energy Agency</i>
ICS	<i>Import control system</i>
IEC	Impostos Especiais sobre o Consumo
IES	Informação Empresarial Simplificada
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
IGFEJ	Instituto de Gestão Financeira de Equipamentos da Justiça
ILIADe	<i>Inter Laboratory Inventory of Analytical Determination</i>
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
INF	<i>Infringement</i>
IOTA	<i>Intra-European Organization of Tax Administrations/</i> Organização Intraeuropeia das Administrações Tributárias
IPR	<i>Intellectual Property Rights</i>
IPV	Informações Pautais Vinculativas
IR	Impostos sobre o Rendimento
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IS	Imposto de Selo
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISORA	<i>International Survey on Revenue Administration</i>

ISP	Imposto sobre os Produtos Petrolíferos e Energéticos
ISSG	<i>Inter Service Steering Group</i>
ISV	Imposto sobre Veículos
IT	Imposto sobre o Tabaco
ITA	Inspeção Tributária e Aduaneira
ITDB	<i>Incident and Trafficking Database</i>
IUC	Imposto Único de Circulação
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
LGT	Lei Geral Tributária
LORI	<i>Licence Operator Registration and Identification</i>
MANITC	<i>Managed IT Collaboration</i>
MARINFO	Plataforma Integrada para a Aquisição de Dados Marinhos
MASP	<i>Multi-Annual Strategic Plan/ Plano estratégico Multianual</i>
MLC	<i>Multilateral Controls</i>
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
MP	Ministério Público
MTIC	<i>Missing Trader Intra-community</i>
MUD	Morada Única Digital
NCTS	<i>New Computerised Transit System</i>
NTC	<i>National Targeting Center</i>
OAFCN	<i>OLAF Anti-Fraud Communicators' Network</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
OSS	<i>Operational Support System</i>
PALOP	Países de Língua Oficial Portuguesa
PAOE	<i>Presence in Administrative Offices and Participation in Administrative Enquiries</i>
PEF	Processo de execução fiscal
PERES	Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado
PGRCIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PICAT	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica Multilateral
PICATFin	Programa Integrado de Cooperação e Assistência Técnica em Finanças Públicas
PIDDAC	Programa de Investimento e Despesa da Administração Central
PME	Pequenas e médias empresas
PNAITA	Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira
PROLIP	Promoção da Língua Portuguesa

PSDC	Política de Segurança e Defesa Comum
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
SAF-T	<i>Standard Audit File for Tax Purposes</i>
SASP	<i>Single Authorisation for Simplified Procedures</i>
SCO	Sistema de Contraordenações
SDS	<i>Summary Declaration System</i>
SF	Serviço de Finanças
SFA	Sistema de Fiscalidade Automóvel
SEAF	Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SGF	Sistema de Gestão da Formação
SI	Sistemas de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIAT	Sistema de Inquéritos da Administração Tributária e Aduaneira
SICAT	Sistema do Contencioso Administrativo Tributário
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIGIV	Sistema de Gestão das Informações Vinculativas
SII IT	Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária
SINQUER	Sistema de Inquéritos Criminais
SGR / SR	Sistema de Gestão de Reembolsos
SGRC	Sistema de Gestão e Registo de Contribuintes
SGU	Sistema de Gestão de Utilizadores
SLE	Sistema de Licenciamento Externo
SOCTA	<i>Serious and Organised Crime Threat Assessment</i>
STADA	Sistema de Tratamento Automático da Declaração Aduaneira
TADAT	<i>Tax Administration Diagnostic Assessment Tool</i>
TAIEX	<i>Technical Assistance and Information Exchange</i>
TARIC	<i>The Integrated Tariff of the European Union</i>
TAS	<i>Tax Administration Series</i>
TC	Tribunal de Contas
TJUE	Tribunal de Justiça da União Europeia
TNA	<i>Transaction Network Analysis</i>
TSG	<i>Training Support Group</i>
UCC	<i>Union Customs Code</i>
UE	União Europeia
UGC	Unidade de Grandes Contribuintes
UMC	Unidade Ministerial de Compras

UN	<i>United Nations</i>
UNODC	<i>United Nations Office on Drugs and Crime</i>
UO	<i>Unidade orgânica</i>
UUM/DS	<i>Uniform User Management and Digital Signatures</i>
VAT	<i>Value Added Tax</i>
VIES	<i>VAT Information Exchange System</i>
WP	<i>Working Party</i>

